

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE**



**PROPUESTA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA  
ATENUAR LOS RIESGOS DE FRAUDE DENTRO  
DE LA EMPRESA “IMPORTACIONES SAVOY  
E.I.R.L.” CHICLAYO - 2013.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR: Bach. Leyla Elizabeth Chávarry Estela

CHICLAYO, 06 de Junio del 2014

**PROPUESTA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA  
ATENUAR LOS RIESGOS DE FRAUDE DENTRO  
DE LA EMPRESA “IMPORTACIONES SAVOY  
E.I.R.L.” CHICLAYO - 2013.**

**POR:**

**Bach. Leyla Elizabeth Chávarry Estela**

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el  
Título de:

**CONTADOR PÚBLICO**

**APROBADO POR:**

---

**C.P.C. Jorge Garcés Angulo**  
**Presidente de Jurado**

---

**Mgtr. Maribel Carranza Torres**  
**Secretaria de Jurado**

---

**C.P.C. Pedro Cuyate Reque**  
**Vocal/Asesor de Jurado**

**CHICLAYO, 06 Junio del 2014**

**DEDICATORIAS**

**A:**

Dios, por ser un verdadero amigo, con el que puedo contar en los buenos y malos momentos, siendo mi fortaleza para salir adelante y mi guía en la vida para alcanzar el éxito profesional, familiar y sobre todo personal.

Mi hija Maricielo, por ser mi fuerza, mi motor que me obliga a funcionar y ser cada día mejor. Quiero que recuerdes que eres el amor de mi vida y todo esto lo hago por tí.

Mis padres, Juan y Noemí, quienes con su ejemplo me han demostrado que lo más importante en la vida es ser feliz, luchando por nuestros objetivos e ideales, sin dejarnos vencer ante las adversidades que se nos puedan presentar.

**Leyla.**

## **AGRADECIMIENTOS**

**A:**

Mis padres, por el apoyo incondicional brindado a mi persona, para ser una excelente profesional y el mayor orgullo de la familia.

Los profesores, por su paciencia y dedicación brindada. Por su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas, siendo un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de mi tesis, sino también en mi formación como investigadora.

Todos mis amigos, compañeros y maestros de la Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo – USAT. Que formaron parte de esta aventura, y se quedaron en mis recuerdos.

**Leyla.**

## **RESUMEN**

La globalización ha traído consigo la pérdida de valores en la actuación de determinadas entidades, carencia ética que alcanza mayor intensidad en situaciones de crisis económica y financiera. Esto ha hecho tomar conciencia a las personas de la importancia que tiene el hecho que las empresas actúen conforme a unos principios y valores éticos.

Por ello, en la investigación realizada, se determinó que era relevante y conveniente investigar y por ende proponer un código de ética para atenuar los riesgos de fraude dentro de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

La hipótesis planteada asumía que con el diseño del código de ética se podría prevenir los fraudes que se pueden suscitar en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. regulando el comportamiento de las personas dentro de la entidad.

Se tomó en cuenta como objetivo general proponer un código de ética que permita atenuar los riesgos de fraude dentro de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L., y como objetivos específicos: Diagnosticar la situación de la empresa con respecto a la existencia de un código de ética y sus normas establecidas, identificar los riesgos que pueden generar fraude dentro de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. aplicando técnicas de auditoria y por último analizar que políticas o lineamientos contiene un código de ética con la finalidad de adecuarlo a la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

Metodológicamente la investigación fue de tipo propositivo crítico, y se utilizó el diseño con las mismas características.

Dentro de las conclusiones más importantes resaltamos que la importancia de la existencia de un Código de Ética Empresarial para evitar riesgos de fraude radica en la necesidad de determinar el comportamiento adecuado de cada miembro de la organización, generando el compromiso y la identificación con la misión y visión de la Empresa.

**PALABRAS CLAVES**

- ✓ Código de Ética: es un manual que permite a las empresas incorporar e implementar a través de declaraciones de principios y valores; fundamentos morales y éticos de carácter universal, dentro de la vida diaria de una organización.
- ✓ Riesgo: es algo circunstancial a la actividad de la empresa. Es la probabilidad de ocurrencia algo distinto al esperado, producto de una acción tomada.
- ✓ Fraude: engaño que se realiza eludiendo obligaciones legales o usurpando derechos con el fin de obtener un beneficio.

## **ABSTRAC**

Globalization has brought with it the loss of values in the performance of certain entities , lack reaching ethics greater intensity in situations of economic and financial crisis. This has made people aware of the importance of the fact that companies act in accordance with ethical principles and values.

Therefore, in the investigation , it was determined that it was relevant and appropriate research and therefore propose a code of ethics to mitigate the risk of fraud within the company " Imports Savoy" EIRL

The hypothesis assumed that the design of the code of ethics could prevent fraud that can arouse in the company "Imports Savoy" EIRL regulating the behavior of individuals within the entity.

It took into account the general objective to propose a code of ethics that allows to mitigate the risk of fraud within the company " Imports Savoy" EIRL, and specific objectives : To diagnose the situation of the company with respect to the use of a code of ethics and its established standards, identify audit techniques to identify risks that affect fraud within the company " Imports Savoy" EIRL , identify risks that can generate fraud within the company " Imports Savoy" EIRL applying audit techniques and finally structure a code of ethics that allow mitigating the risk of fraud within the company " Imports Savoy" EIRL .

Methodologically the research was critical proactive type , and design was used with the same characteristics.

Among the most important findings highlight the importance of the existence of a code of business ethics to avoid the risk of fraud is the need to determine the appropriate behavior of each member of the organization , generating commitment and identification with the mission and Business vision .

**KEYWORDS**

- ✓ Code of Ethics: A manual that allows companies to incorporate and implement through statements of principles and values; moral and ethical foundations of universal character, in the daily life of an organization.
- ✓ Risk: is something incidental to the business of the company. It is the chance of something other than the expected result of an action taken occurrence.
- ✓ Fraud: Deception that makes circumventing legal obligations or usurping rights in order to make a profit.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIAS .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>9</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS .....</b>	<b>13</b>
<b>ÍNDICE DE ESQUEMAS.....</b>	<b>13</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>13</b>
<b>ÍNDICE DE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>13</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>II.MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1. Antecedentes del problema .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2. Teorías .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3. Bases teóricas.....</b>	<b>25</b>
<b>2.3.1. CÓDIGO DE ÉTICA.....</b>	<b>25</b>
<b>2.3.1.1. Ética y empresa .....</b>	<b>25</b>
<b>2.3.1.2. Aplicación de la ética en la empresa .....</b>	<b>26</b>
<b>2.3.1.3. Definición de Código de Ética.....</b>	<b>29</b>
<b>2.3.1.4. Funciones del Código de Ética.....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.1.5. Limitaciones y posibles peligros de los Códigos de Ética.....</b>	<b>32</b>
<b>2.3.1.6. Estructura de un Código de Ética.....</b>	<b>33</b>
<b>2.3.1.7. Principios mínimos que contempla un código de ética</b>	<b>38</b>
<b>2.3.1.8. Elaboración de un Código Ético .....</b>	<b>40</b>
<b>2.3.1.9. Beneficios del código de ética para las empresas .....</b>	<b>45</b>
<b>2.3.1.10. Pasos para implantar un código de ética en las empresas.....</b>	<b>46</b>

2.3.2. RIESGO .....	48
2.3.2.1. Definición de Riesgo .....	48
2.3.2.2. Niveles de riesgo .....	50
2.3.2.3. Clasificación de riesgo .....	50
2.3.2.4. Fases para gestionar el riesgo .....	52
2.3.2.5. Actitudes ante el riesgo empresarial .....	55
2.3.2.6. Grados o principios de aceptabilidad de riesgo .....	55
2.3.2.7. Matriz de riesgos .....	56
2.3.3. FRAUDE .....	58
2.3.3.1. Definición de fraude .....	58
2.3.3.2. Clasificación del fraude .....	59
2.3.3.3. Elementos del fraude .....	61
2.3.3.4. Factores que pueden incrementar o disminuir el riesgo de fraude dentro de las organizaciones. ....	62
2.3.3.5. Medidas fundamentales para prevenir el fraude en las empresas. ....	64
2.3.3.6. Importancia de la prevención de fraudes .....	65
2.3.3.7. Acciones a seguir ante un presunto fraude .....	66
III. DISEÑO METODOLÓGICO, MATERIALES Y MÉTODOS .....	68
3.1. Tipo De Investigación .....	68
3.2. Diseño de Investigación .....	68
3.3. Población Muestral .....	69
3.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos ...	69
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	73
4.1. RESULTADOS .....	73
4.1.1. Diagnóstico general de la Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. ....	73

4.1.1.1. Datos generales de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L	73
4.1.1.2. Resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa “Importaciones Savoy” EIRL.....	76
4.1.1.3. Resultados de la encuesta aplicada al personal de planta de la empresa “Importaciones Savoy” EIRL .....	98
4.1.1.4. Resultados de la entrevista aplicada al gerente general de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L .....	120
4.1.2. Evaluación del riesgo de fraude en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L .....	122
4.1.2.1. Diagrama de flujo de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.	123
4.1.2.2. Matriz de riesgos de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.	128
4.1.3. Políticas o lineamientos que contiene un código de ética para atenuar los riesgos de fraude dentro de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. ....	135
4.2. DISCUSIÓN .....	138
V. PROPUESTA.....	141
CÓDIGO ÉTICO DE LA EMPRESA “IMPORTACIONES SAVOY” E.I.R.L. 141	
1- Mensaje del gerente general .....	141
• Cultura de la organización.....	142
• Visión .....	142
• Misión .....	142
• Valores.....	143
• Principios Éticos.....	144
2- Relaciones de poder y de respeto intrapersonal. ....	145
• Gerente general.....	145
• Personal administrativo y de planta.....	146

•	<b>Registros comerciales y financieros .....</b>	<b>147</b>
•	<b>Bienes de la empresa .....</b>	<b>148</b>
•	<b>Uso de la información .....</b>	<b>148</b>
•	<b>Promoción del desarrollo humano .....</b>	<b>149</b>
•	<b>Sistema de fortalecimiento y control ético .....</b>	<b>150</b>
•	<b>Recursos.....</b>	<b>150</b>
•	<b>Anonimato y confidencialidad .....</b>	<b>151</b>
•	<b>Investigaciones y sanciones .....</b>	<b>151</b>
•	<b>Sin represalias .....</b>	<b>151</b>
<b>3-</b>	<b>Relaciones con cliente y proveedores – Marketing Responsable</b>	
	<b>152</b>	
•	<b>Negociaciones con los clientes y proveedores .....</b>	<b>152</b>
•	<b>Conflictos de interés.....</b>	<b>154</b>
•	<b>Familiares y amigos.....</b>	<b>154</b>
•	<b>Regalos, comidas y atenciones.....</b>	<b>155</b>
•	<b>Sobornos y coimas .....</b>	<b>156</b>
<b>4-</b>	<b>Relación con la sociedad, grupos sociales particulares,</b>	
	<b>comunidades específicas. ....</b>	<b>157</b>
•	<b>Relación con los competidores .....</b>	<b>157</b>
•	<b>Relación con la comunidad.....</b>	<b>157</b>
•	<b>Cumplimiento de las leyes y relaciones con instituciones</b>	
	<b>públicas .....</b>	<b>158</b>
•	<b>Relación con el gobierno .....</b>	<b>158</b>
<b>5-</b>	<b>Promoción de la ecología humana - Medio Ambiente. ....</b>	<b>159</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>160</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>163</b>
<b>VIII.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>166</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

01 Funciones del código de ética.....	30
02 Limitaciones del código de ética.....	31
03 Beneficios del código de ética.....	44
04 Factores que aumentan o disminuyen el riesgo de fraude.....	61
05 Pérdidas ante un fraude empresarial.....	64
06 Riesgos presentados en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.....	125
07 Matriz de riesgos externos de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.....	126
08 Matriz de riesgos internos de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.....	129
09 Matriz de impacto-probabilidad de riesgos internos de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.....	132

## ÍNDICE DE ESQUEMAS

01 Estructura de un código de ética.....	35
02 Procedimientos para identificar el riesgo empresarial.....	51
03 Pasos para elaborar una matriz de riesgos.....	55
04 Clasificación del fraude.....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

01 Organigrama de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L....	
02 Diagrama de flujo de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L....	122

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

01 Edad de los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – personal de administración.....	74
02 Grado de instrucción de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – personal de administración.....	75
03 Estado civil de los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – personal de administración.....	76

<b>04 Familiarización de los trabajadores con los objetivos y metas de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – personal de administración.....</b>	<b>77</b>
<b>05 Información de los riesgos generales y específicos del puesto de trabajo a los colaboradores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>78</b>
<b>06 Solución de conflictos entre los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>79</b>
<b>07 Libertad de decisión de los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>80</b>
<b>08 Libertad de trabajar sin supervisión extrema de los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>81</b>
<b>09 Disposición de la información y los medios necesarios para realizar su labor de los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración .....</b>	<b>82</b>
<b>10 Intervención y corrección de los incidentes en el puesto de trabajo de los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración .....</b>	<b>83</b>
<b>11 Facultad de detener el trabajo o ausentarse de su puesto de trabajo la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>84</b>
<b>12 El ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>85</b>
<b>13 El ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas duraderas en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>86</b>
<b>14 El ambiente de trabajo posibilita relaciones amorosas en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>87</b>

<b>15 Existencia de procedimientos de atención a sugerencias y reclamaciones planteadas en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>88</b>
<b>16 Existencia de medios formales para transmitir informaciones y comunicación a los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>89</b>
<b>17 Existencia de comportamientos inadecuados de los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>90</b>
<b>18 En caso de ayuda los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>91</b>
<b>19 Relaciones entre los supervisores y los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>92</b>
<b>20 Relaciones entre los clientes y los trabajadores de la “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Persona Administración.....</b>	<b>93</b>
<b>21 Relaciones entre los proveedores y los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>94</b>
<b>22 Consideración de los controles internos por los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Administración.....</b>	<b>95</b>
<b>23 Edad de los trabajadores de la “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>96</b>
<b>24 Grado de instrucción de los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>97</b>

<b>25 Estado civil de los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>98</b>
<b>26 Familiarización de los trabajadores con los objetivos y metas de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>99</b>
<b>27 Información de los riesgos generales y específicos del puesto de trabajo de los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>100</b>
<b>28 Solución de conflictos entre los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>101</b>
<b>29 Libertad de decisión de los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>102</b>
<b>30 Libertad de trabajar sin supervisión extrema de los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>103</b>
<b>31 Disposición de la información y los medios necesarios para su trabajo de los trabajadores de la empresa “Importaciones E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>104</b>
<b>32 Intervención y corrección de los incidentes en el puesto de trabajo de los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>105</b>
<b>33 Facultad de detener el trabajo o ausentarse de su puesto de trabajo en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>106</b>
<b>34 El ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>107</b>



<b>35 El ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>108</b>
<b>36 El ambiente de trabajo posibilita relaciones amorosas en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>109</b>
<b>37 Existencia de procedimientos de atención a sugerencias y reclamaciones planteadas en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>110</b>
<b>38 Existencia de medios formales para transmitir informaciones y comunicación a los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta....</b>	<b>111</b>
<b>39 Existencia de comportamientos inadecuados de los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>112</b>
<b>40 En caso de ayuda los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta, acuden a:.....</b>	<b>113</b>
<b>41 Relaciones entre los supervisores y los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>114</b>
<b>42 Relaciones entre los clientes y los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>115</b>
<b>43 Relaciones entre los proveedores y los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>116</b>
<b>44 Consideración de los controles internos por los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. – Personal de Planta.....</b>	<b>117</b>

## I. INTRODUCCIÓN

La problemática del fraude es antigua, ha medida que ha transcurrido el tiempo este comportamiento inadecuado ha incrementado su importancia hasta llegar a tener un impacto nunca antes registrado por su magnitud. Tanto por los montos involucrados como la cantidad de personas afectadas, abarcando a inversores y trabajadores de las entidades.

Price Water House Coopers. (2010); realizó una encuesta en Latinoamérica, para determinar quienes son los que promueven el fraude dentro de las organizaciones. Dando como resultado, en América Latina el 69% de las compañías entrevistadas que denunciaron haber sufrido algún tipo de delito económico en los últimos 12 meses. Encontraron que los autores del fraude fueron sus propios empleados. La gerencia media y empleados de menor nivel son los autores del 92% de los fraudes detectados, mientras que la alta gerencia contribuyó de manera mas reducida (8%).

En el Perú se ha visto los indebidos manejos financieros realizados por parte del estado, como es el caso del Ex presidente Fujimori y su colaborador Montesinos, quienes ahora se encuentran detenidos por haber hecho mal uso de los recursos económicos, llenando así sus arcas patrimoniales o personales.

Por estos escándalos fraudulentos que han sucedido en el mundo empresarial, se vienen acelerando la estandarización de normas y leyes no solo de tipo penal para proteger los negocios, sino comerciales y de información. Así mismo, se propone que cada entidad realice periódicamente un estudio de auditoria, para evaluar el desarrollo de la empresa, conociendo sus riesgos y a partir de ello elabore un código de ética, donde se aprecie las normas que permitan minimizarlos.

La hipótesis planteada asumía que con el diseño del código de ética se podría prevenir los fraudes que se pueden suscitar en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. regulando el comportamiento de las personas dentro de la entidad.

Se tomó en cuenta como objetivo general proponer un código de ética que permita atenuar los riesgos de fraude dentro de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L., y como objetivos específicos: Diagnosticar la situación de la empresa con respecto a la existencia de un código de ética y sus normas establecidas; identificar los riesgos que pueden generar fraude dentro de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. aplicando técnicas de auditoria; y por último, analizar que políticas o lineamientos contiene un código de ética con la finalidad de adecuarlo a la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

De esta manera, la presente tesis se encuentra dirigida a empresarios o futuros empresarios, que deseen conocer la importancia de un código de ética para una organización y como es que la creación de este puede ayudar en la gestión de la misma, minimizando los riesgos, centrándonos en el comportamiento de los trabajadores.

En ese sentido el presente trabajo de investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

I. Marco Teórico, donde se abordan los antecedentes de estudio, las teorías que dieron soporte al presente trabajo de investigación así como las bases teóricas científicas.

II. Diseño Metodológico, en este apartado se presentan; el tipo de investigación, diseño, la población y la muestra, los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos así como las técnicas de procesamiento de los datos.

III. Resultados, en esta parte se presentan; el análisis descriptivo de los resultados, así como los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, tanto en el área administrativa como de planta; y por último los resultados de la entrevista aplicada al gerente de la empresa.

Los resultados se escoltan con: los gráficos elaborados de las encuestas aplicadas, para su mayor comprensión. Finalmente en el trabajo se presenta la discusión, propuesta, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del problema

Para otorgarle rigor científico al presente trabajo de investigación, han sido múltiples las consultas bibliográficas para la concreción de este apartado; así tenemos:

❖ Arango, C. (2011). En su tesis denominada: *“Diseño de políticas para el control para la prevención del fraude en la empresa DipacManta S.A”*. Concluye:

“El Código de Ética o de conducta es un conjunto de principios que tiene el propósito fundamental de orientar los comportamientos personales y sociales de todos los niveles de la empresa en la búsqueda de mejorar la calidad de los procesos para prevenir el fraude y la deshonestidad”.

#### COMENTARIO

*Para prevenir el fraude dentro de una organización, no basta solo con establecer el código ético, sino es necesario aplicarlo. Primero se debe difundir y después controlar que lo establecido en el código pueda ser cumplido. Con esto ayudamos a crear un mejor ambiente de trabajo y sobre todo la empresa se asegura de minimizar los riesgos de fraude, que en estos tiempos es habitual.*

❖ Bustamante, J. (2010). En su tesis denominada: *“Auditoría forense y su implementación por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador”*. Concluye:

“El fraude financiero es la distorsión intencional de la información contable y financiera con el propósito de causar daño a una empresa. Se lo puede dividir en fraude corporativo y fraude laboral. El primero es ocasionado generalmente por los mandos altos de las empresas para perjudicar a terceros y el segundo es el que cometen los empleados para perjudicar a la empresa”.

## COMENTARIO

*Los fraudes corporativos se pueden desarrollar con facilidad en las empresas, pero todo depende del grado ético de la persona que labora dentro de ella. Como dice la tesis anteriormente mencionada, existe fraude corporativo, donde son los altos mandos quienes realizan maniobras en beneficio propio, y el fraude laboral que se desarrolla en forma colectiva, donde varios miembros de la organización se unen para perjudicarla.*

❖ Robles, E. (2009). En su tesis titulada: *“La responsabilidad individual en el delito de fraude cometido por una sociedad anónima en Guatemala”*.

Concluye:

*“Los fraudes cometidos por personas jurídicas suceden de manera continua en las empresas de la sociedad guatemalteca, por lo que el Estado tiene que encargarse de regular todas aquellas acciones legales que se necesitan, para que de esa forma los responsables por la comisión del delito de fraude sean sancionados”.*

## COMENTARIO

*Para prevenir los fraudes en las empresas, no solo basta con emitir leyes estatales que castiguen fuertemente a los involucrados en dichos actos inadecuados. También cada empresa debe establecer medidas preventivas para disminuir el riesgo de fraude, y culturizar a sus trabajadores en el ámbito empresarial, estableciendo reglas internas dentro de la entidad; por ejemplo elaborando un código ético que sea conocido y aplicado por todos los miembros de la organización.*

❖ Terán, L. (2011). En su tesis titulada: *“La responsabilidad ética del contador público en casos de fraudes corporativos y laborales del mundo financiero”*. Concluye:

*“En la práctica profesional, debe evidenciarse el comportamiento ético, en cuanto a sus relaciones con todas las partes involucradas en su accionar, es decir, con la sociedad en general, para así transmitir la credibilidad y la confiabilidad en la información que se brinda como resultado de las*

actividades realizadas, es así que la forma de ayudar a manejar mejor el comportamiento ético en los negocios se encuentra contenido en nuestra propuesta”.

## COMENTARIO

*Generar una responsabilidad ética es un reto para toda organización que pretende basar sus normas en valores. La ética empresarial, es el camino que asegura el éxito, no solo por las normas que se implantan, sino es por el compromiso que adquieren todos los miembros de la organización, quienes deberán estar de acuerdo con los lineamientos establecidos.*

❖ Bishop, T. y Hydosky, F. (2010, pág. 3 – 11; 33 - 45). En su libro titulado “*Capacidad de recuperación empresarial. Administración del creciente riesgo y corrupción*”. Bogotá. Refiere: El fraude en sí mismo no se puede erradicar, pero los riesgos del fraude y corrupción se pueden administrar. De esta manera las estrategias de administración de los riesgos de fraude y corrupción pueden ayudarles a las compañías a evitar los actos deshonestos. Así mismo, los métodos tradicionales para combatir el fraude pueden ser actualizados con nuevas estrategias que sean focalizadas, flexibles y relevantes.

❖ Satorras, R. (2008 pág. 181 - 204). En su libro titulado “*Responsabilidad social corporativa: la nueva conciencia de las empresas y entidades*”. España. Refiere: La ética dentro de las organizaciones, precisa la propia conducta de la empresa. Los directivos de las empresas deben someter cada una de sus actuaciones a un mínimo común de conducta ética, acotando cualquier actividad o manifestación que pueda causar daños, sea en las libertades y derechos individuales. Si el resultado directo o indirecto de la actividad resulta ofensivo, habrá que buscar soluciones alternativas que no

perjudiquen. Por ello se dice que la ética dentro de la entidad es una ética de responsabilidad convencida.

❖ Sanagustín, M. (2011; pág.98 - 108). En su libro titulado “*Valores y ética empresarial. Un enfoque sociológico*”. España. Refiere: El éxito de la empresa precisamente se encuentra en el comportamiento ético. Las exigencias de los clientes en la actualidad son de tal magnitud, que ninguna empresa corrupta puede sobrevivir. Por ello, se dice que sin ética no hay porvenir para una entidad. Tanto el compromiso psicológico y moral de los miembros de la organización como una cultura orientada hacia el comportamiento correcto acorde con los valores determinados, conforman factores esenciales para el buen desarrollo interno de la entidad.

## **2.2. Teorías**

### **❖ Teoría del utilitarismo. Según Jeremy Bentham**

La teoría del utilitarismo enmarca una frase muy importante: “La mayor felicidad para el mayor número de personas”; a través de esta teoría, se cuestionó el valor de las creencias y costumbres de las instituciones.

Así mismo, Bentham empleó la teoría utilitarista como base, no sólo de un sistema ético, sino también de reformas políticas y legales. Manteniendo la necesidad de sacrificar pequeños intereses a causas más altas o, en todo caso, de no sacrificar intereses mayores a otros menores, de ahí se entiende su frase utilitarista.

El utilitarismo, supera el ámbito individual, plasmadas en las teorías de Aristóteles y Epicuro, ya que ahora el bien deja de ser un principio personal para ser un principio colectivo.

Por ello, El utilitarismo tiene una gran influencia en la ética empresarial, el entorno de negocios de servicio al cliente y la maximización de la utilidad,

porque pretende conseguir todo; en base a comportamientos éticos, que lleven al progreso de la sociedad, enmarcando las leyes y normas que deberán ser cumplidas por los miembros de las instituciones.

### ❖ **Teoría del deber ser. Según Emanuel Kant**

La teoría del deber ser, define el deber como “la necesidad de una acción respecto a la ley”. Las acciones pueden ser hechas por inclinación (mediata o inmediata), o por deber. Son hechas por inclinación cuando las hacemos porque nos parece que con ellas podemos obtener un bien relacionado con nuestra felicidad: En el caso de las que se buscan por inclinación inmediata porque la acción misma produce inmediatamente satisfacción; en el caso de las que hacemos por inclinación mediata porque con dichas acciones conseguimos una situación, hecho o circunstancia que produce satisfacción o ausencia de dolor. Sin embargo, las acciones hechas por deber se hacen con independencia de su relación con felicidad o desdicha, de nosotros mismos y nuestro prójimo, se hacen porque la conciencia moral nos dicta que deben ser hechas.

Por ejemplo un subordinado con su jefe, pensaría: "me conviene ser amable con él porque así evitaré problemas", este sería un criterio de conveniencia. La conciencia moral diría: "debo ser amable con él porque es mi deber tratar bien a la gente" y no importa si ello me cuesta la vida, la fortuna, o lo que fuere, el mandato de la conciencia no está condicionado por las circunstancias. Así mismo, el deber se refiere a la 'buena voluntad', bajo ciertas limitaciones, no puede manifestarse por sí sola.

En una empresa, las relaciones laborales son el principal elemento a tener en cuenta para el éxito de la misma. Muchos trabajadores, dependiendo de las situaciones tienden a escoger un tipo de comportamiento, que puede llevar a la armonía o al conflicto. Basándonos en esta teoría, lo que se debe pretender es que cada integrante de la organización opte por actuar de acuerdo a como debe ser, mas no por instintos.



### ❖ **Teoría de la virtud. Según Aristóteles Stagiritis**

La ética de la virtud asume que existen ciertos ideales hacia los cuales debemos tender activamente porque son adecuados para el desarrollo y progreso pleno de la humanidad. Estos ideales son descubiertos a través de una profunda reflexión sobre qué clase de personas podemos llegar a ser. Honestidad, valentía, compasión, generosidad, fidelidad, integridad, justicia y prudencia son todos ejemplos de las virtudes que podemos imitar y tratar de cultivar.

La hipótesis es que una persona que ha desarrollado virtudes estará naturalmente dispuesta a actuar de forma consistente con ellas.

La virtud es definida como la acción más apropiada a la naturaleza del ser. Es decir, la virtud forma parte del ser.

Muchas organizaciones al contratar personal eficiente, aparte de medir los conocimientos del postulante, procuran evaluar al máximo la calidad de persona que es. Desde que ingresa a la entrevista hasta el momento en que se despide. Realizan esta evaluación, por que tener trabajadores con grandes virtudes, es un beneficio para la empresa, ya que disminuye los riesgos laborales que se pueden presentar.

## **2.3. Bases Teóricas**

### **2.3.1. CÓDIGO DE ÉTICA**

#### **2.3.1.1. Ética y empresa**

La Ética tiene que ver con las organizaciones y la vida social porque están constituidas de seres humanos. Esto da color y forma a esas realidades. A veces unos seres humanos se aprovechan de los otros y allí aparece la Ética: no es ético transgredir derechos de unos en beneficio de otros.

Cotrina, A. (s.a).; manifiesta que: *“La ética de la empresa es el descubrimiento y la implicación de las normas y valores compartidos por una sociedad pluralista al ámbito peculiar de la empresa, lo cual requiere entenderla según un modelo comunitario.”* Es decir la aplicación de ética, brinda un rol importante en el desempeño empresarial, puesto que ayuda a comprometer a los trabajadores con la empresa, buscando así el logro de objetivos. Teniendo en cuenta la visión y misión de la misma.

Tras esta noción, en la actualidad son muchas las empresas quienes reconocen cada vez mas la importancia de incorporar prácticas éticas en la gestión empresarial, como elemento de la toma de decisiones y de mejora en la reputación de la empresa.

#### **2.3.1.2. Aplicación de la ética en la empresa**

Implantar la ética dentro de la organizaciones es un reto, que cada entidad debe asumir. Para ello, García C. (2012), nos dice que debemos tener en cuenta dos pasos:

##### **1- Definición y aceptación**

La empresa deberá de asumir y aceptar un conjunto de valores y criterios de actuación, que a su vez serán integrados en la cultura de la entidad.

Comprometiéndose así, a cumplir con dichos valores o criterios de actuación que la organización propondrá, en beneficio de la misma.

##### **2- Creación de herramientas**

Una vez de haber definido y aceptado las normas de conducta empresarial, la empresa deberá poner en acción su plan de implantación de la ética, para ello existe muchas técnicas, a las cuales les podemos llamar

herramientas, por que nos van a servir como ayuda para lograr con el objetivo propuesto.

Entre las herramientas mas usadas tenemos:

### **A. Documentos formales**

#### **✓ Los códigos de ética o de buena conducta**

Los códigos de ética o de buena conducta, son documentos formales donde se expresan los valores de la empresa y los compromisos adquiridos, que sirven para guiar el comportamiento de los trabajadores dentro de la entidad.

#### **✓ Código del buen gobierno corporativo**

Se entiende como buen gobierno corporativo a la forma en como las empresas se organizan, son dirigidas y controlas para alcanzar sus fines determinados.

El código del buen gobierno corporativo estará compuesto de recomendaciones que mejoren el comportamiento de las organizaciones sobre la transparencia informativa, composición y funcionamiento de los órganos del gobierno y su relación con sus grupos de interés.

### **B. Responsables de la ética**

Las entidades están acostumbradas a dar la responsabilidad ética al área de recursos humanos, puesto que dicha área de encarga de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de la persona.

Hoy en día es necesario, brindar esta responsabilidad a un área específica a la cual se le podría denominar Comité de Ética.

El Comité de Ética esta vinculado al desarrollo de códigos éticos.

Tiene como funciones:

- ✓ Vigilar el cumplimiento del código ético.
- ✓ Resolver conflictos y dilemas.
- ✓ Interpretar las normas del código ético.
- ✓ Asesorar a la búsqueda de soluciones a los problemas éticos.
- ✓ Velar por los intereses de la empresa.

### **C. La auditoría ética**

La auditoría ética es una herramienta fundamental para responder a la mayor exigencia de transparencia, y como herramienta para la dirección de las organizaciones en un entorno de mayor complejidad económica, social y cultural.

### **D. La formación ética**

La formación ética proporciona a los directivos y empleados una base para la resolución de dilemas éticos. Es una herramienta muy valiosa, ya que es un elemento básico y primordial para implantar un comportamiento ético en cualquier ámbito, sea público o privado.

### **E. Canales éticos**

Son canales formales para la resolución de conflictos o dudas éticas. Como por ejemplo crear políticas de “delatadores”, donde los trabajadores pueden ir a conversar temas de comportamientos indebidos dentro la empresa, para que se puedan iniciar las investigaciones y resolver los casos a tratar.

### **2.3.1.3. Definición de Código de Ética**

Según el diccionario de la real academia española, la palabra ética está vinculada a la moral y establece lo que es bueno, malo, permitido o deseado respecto a una acción o una decisión. El concepto proviene del griego *ethikos*, que significa “carácter”. Puede definirse a la ética como al ciencia del comportamiento moral, ya que estudia y determina como deben actuar los integrantes de una sociedad.

Para la filósofa Adela Cotrina, la ética es: “un saber que pretende orientar la acción humana de un modo racional en el conjunto de nuestras vidas”.

Por otro lado, Frances, P.; Borrego, A. y Velayos C. (2003); definen a los códigos como “instrumentos flexibles al servicio de las necesidades de la organización. Su función principal es asegurar la homogeneidad de las conductas de los miembros del grupo y la solución coherente de los conflictos y dudas éticas que puedan surgir en la vida corporativa (...). Pretenden colocar los valores, criterios y prioridades de la organización por encima de las convicciones de los individuos que la representan”. Esto es lo que Lozano denomina “afirmación de la identidad convencional” de la organización.

Así mismo, la Organización Internacional de empleadores (OIE), define al código de ética como una “declaración expresa de las políticas, los valores o los principios en que se inspira el comportamiento de una empresa en lo que atañe al desarrollo de sus recursos humanos, a su gestión medioambiental y a su interacción con los consumidores, los clientes, los gobiernos y las comunidades en las que desarrolla su actividad”.

De lo anterior, se dice que los códigos de ética no solo marcan la conducta de los miembros de la organización, sino también proporcionan las pautas de comportamiento íntimamente relacionadas con el marco estratégico y sus valores, y que plantean al gerente un nuevo reto, alinear constantemente la conducta con la estratégica.

#### **2.3.1.4. Funciones del Código de Ética**

DERES –responsabilidad social empresarial, en su manual para elaborar códigos de ética empresarial (2001), menciona que un código de ética es un contexto escrito que deberá cumplir con ciertas funciones; así tenemos:

✓ **Identificativa**

Se encarga de identificar los cometidos, metas y roles que la organización va a pretender cumplir dentro de la empresa.

✓ **Declarativa e informativa**

El texto deberá indicar cual es la teoría ética que configura la filosofía empresarial y cual es el racimo de valores éticos asumido por la organización como propio.

✓ **Discriminativa**

El código deberá ser suficientemente claro como para que los involucrados puedan distinguir o percibir como distintas, aquellas conductas que son “obligatorias”, de las que se considera “optimas”, “deseables” y finalmente, de las que se consideran “prohibidas” o reprobables.

✓ **Metodológica y procedimental**

El texto establece las vías adecuadas para llegar a la solución de los conflictos o de los dilemas éticos que se puedan plantear en la organización, sin tener que caer en conducta reprobables.

✓ **Coercitiva**

El texto establecerá el sistema de sanciones que tiene la organización, y deberá formular los procedimientos “juntos” para su aplicación o, por el contrario, las recompensas por las buenas conductas.

✓ **Protectiva**

El conjunto de todas las funciones anteriores tiene como objetivo proteger al individuo de eventuales injusticias, y proteger la buena fama o la justa imagen pública de la organización.

Así mismo; Lozano, J. (1999), en su libro ética y empresa, presenta las siguientes funciones que puede tener los códigos de ética.

**CUADRO N° 01**  
**FUNCIONES DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

Funciones internas	Funciones externas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifican la práctica de la organización en referencias a valores y, en este sentido, expresan la cultura de la organización.</li> <li>• Permite la autorregulación, hacen referencia también a los aspectos sancionadores.</li> <li>• Permiten distinguir entre los mínimos de conducta que se han de cumplir, y los ideales y aspiraciones compartidas que definen la entidad de la organización</li> <li>• Tienen una función orientadora y sirven de marco de referencia para todos los grupos de interés implicados en la actividad de la organización.</li> <li>• Facilitan el reconocimiento de problemas o tensiones de carácter ético que se pueden plantear en la organización y la interrelación de todos sus grupos de interés.</li> <li>• Son un vehículo de socialización y concesión de todos los grupos implicados en una organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recogen y expresan aquello que la sociedad en general puede esperar de ella, en que cuestiones asume compromisos y por que se puede confiar en ella.</li> <li>• Delimitan las expectativas que se pueden tener de la organización</li> <li>• Sirven de termómetro social para detectar los ámbitos de mayor demanda social que la comunidad reclama de las organizaciones.</li> </ul>

*Fuente:* Lozano, J. Ética y empresa

*Fecha:* 1999

### 2.3.1.5. Limitaciones y posibles peligros de los Códigos de Ética

Los códigos de ética sirven para enmarcar los comportamientos que se deben de seguir dentro de una organización, pero debemos tener en cuenta que para lograr un adecuado texto ético, van a existir algunas limitaciones que debemos absolver, así tenemos:

**CUADRO N° 02**  
**LIMITACIONES DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

INTERNAS	EXTERNAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pueden quedarse únicamente en una mera expresión o reflejo del compromiso ético que se asume la organización, sin llegar a crear ni compromiso, ni identificación, ni cohesión.</li> <li>• Los ideales, principios, voluntades que expresan no tiene nada que ver con la realidad de la organización o están demasiado alejada de lo que realmente puede alcanzar.</li> <li>• Pueden ser demasiado genéricos y tan ambiguos, pocos concretos o inspiradores, que los miembros de la organización no lo identifiquen como expresión de la misma.</li> <li>• Son reflejo únicamente de la normativa legal a la que esta sujeta la organización. Pueden además quedarse únicamente en los aspectos meramente normativos y deontológicos, descuidando los que tienen que ver con los fines, objetivos, valores y aspiraciones de la organización y de sus miembros.</li> <li>• No aportan elementos para poder discernir y solucionar un posible conflicto de valores, principios o normas éticas.</li> <li>• No aportan elementos para orientar y aplicar en la práctica de la organización los diferentes elementos a los que hacen referencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pueden servir únicamente como mecanismo de defensa de los intereses corporativos</li> <li>• Pueden ser considerados un monopolio de los grupos profesionales o de diferentes grupos o sectores empresariales.</li> <li>• El objetivo de generar confianza puede verse instrumentalizado si se orienta como mecanismo únicamente de marketing o de gestión de la reputación</li> <li>• Pueden alejarse o permanecer de espaldas a la realidad y a las demandas sociales que se le hacen si reducen su ámbito de actuación únicamente a las cuestiones internas de la organización.</li> <li>• No suelen contextualizar debidamente los contenidos de los códigos y pueden ignorar los criterios de justicia. Es absolutamente necesario el planteamiento sobre la sociedad en la que actúan y sobre el orden social que apoyan.</li> <li>• Pueden ser generados desde una asimetría radical en la jerarquía de la organización desde un enfoque que puede ir desde el autoritarismo al paternalismo.</li> </ul>

*Fuente:* Lozano, J. Ética y empresa. Madrid: trota. Pp147-148

*Fecha:* 1999



### **2.3.1.6. Estructura de un Código de Ética**

Existen muchos autores como instituciones que promueven diversas formas de como estructurar un código ético empresarial.

Frances, P.; Borrego, A. & Velayos, C. (2003), nos presentan la siguiente estructura de un código ético empresarial:

#### **✓ Alta dirección**

Los directivos han de asumir el liderazgo también en materia de compromiso ético y social de la organización. De este modo la directiva ha de ser ejemplar y, en el caso ideal, tratara de combinar las actitudes que pueden conducir a que la organización adquiriera un perfil de responsabilidad y una “conciencia” moral a través de las prácticas y conductas de sus miembros (Pruzan, 2001)

Así, una primera obligación de la dirección es promover el dialogo y el intercambio entre los implicados en al organización, para hacer aflorar el verdadero perfil ético de la misma.

#### **✓ Relaciones con los accionistas e inversores**

Las relaciones de la dirección con los accionistas y con el mercado de valores están fuertemente reguladas, tanto por normas legales como por códigos voluntarios. La razón es que se trata de los dos grupos con mayor poder en las organizaciones, y sus conflictos de interés pueden dar lugar a prejuicios graves para pequeños accionistas, trabajadores, comunidades locales, etc.

#### **✓ Empleo y relaciones entre miembros de la organización**

Hablar de la responsabilidad interna de la organización, se piensa habitualmente en la responsabilidad ante los empleados. El esquema tradicional es que la dirección representa a la organización y los empleados son un grupo de algún modo “ajeno” a la misma. La relación es

predominantemente conflictiva, pues los intereses de empresa y empleados son en parte contrapuestos. Tendremos en cuenta ese enfoque y como gestionarlo con responsabilidad; pero también se prestará atención a las relaciones horizontales, entre empleados, así como a las responsabilidades de los trabajadores hacia la organización.

### ✓ **Relaciones con proveedores**

En las relaciones con agentes externos predomina una orientación hacia la justicia, entendida como imparcialidad o igualdad de trato; hacia el cumplimiento legal, la confianza y, solo en algunos casos, cooperación. En las relaciones externas, el principio de responsabilidad está ligada a la autonomía de las organizaciones y los individuos, y además es la primera exigencia de ciudadanía corporativa. Las relaciones externas dan lugar a los problemas más grandes que se suelen plantear en la ética empresarial.

La gestión de las relaciones con los proveedores da lugar, a dos grandes cuestiones que los códigos corporativos no deberían obviar: las responsabilidades de los encargados de compras hacia la organización, y las responsabilidades de la organización hacia sus proveedores en general.

### ✓ **Relaciones con clientes y consumidores**

Protección, cumplimiento de la legislación y normas sectoriales de publicidad y marketing, valores básicos (vida, salud, infancia, grupos con necesidades especiales...)

Así mismo, DERES –responsabilidad social empresarial, en su manual para elaborar códigos de ética empresarial (2001), menciona que un código de conducta ética es variable, ya que va a corresponder a la

realidad de cada empresa y al sector que pertenece. Cabe señalar que dentro de una empresa existen algunos patrones éticos que conforman la moralidad de la entidad, así tenemos:

- Patrones respecto a la forma de ejercer y /o de distribuir el poder.
- Patrones respecto a las metas y propósitos que se requieren alcanzar.
- Criterios y perfiles de selección de personal.
- Patrones para exigir y distribuir los esfuerzos, las cargas y/o recompensas en los diversos estratos laborales.
- Patrones para establecer las sanciones por faltas cometidas y los premios por logros alcanzados
- Patrones para valorar y respetar los acuerdos internos y las leyes externas.
- Patrones para valorar y respetar la dignidad de las personas
- Patrones para contribuir al bien común de la sociedad.

A partir de estos patrones, se puede diferenciar claramente cinco grandes áreas donde se enmarca la ética de la empresa:

**ESQUEMA N° 01**  
**ESTRUCTURA DEL CÓDIGO DE ÉTICA**



*Fuente:* DERES. Manual para elaborar códigos de ética

*Fecha:* 2001

✓ **Relaciones de poder y de respeto intra empresarial**

El primer desafío a cumplir en la entidad es lograr un buen ambiente laboral, con vocación de responsabilidad social. Y para lograrlo, es necesario contar con un buen ambiente físico, buenas relaciones personas, adecuada organización, salud emocional, bienestar familiar y social con los colaboradores.

A estas condiciones es necesario agregarle la eficiencia de los sistemas y procesos de trabajo, la activa participación de los colaboradores, una excelente comunicación, valoración de trabajo en equipo, el reconocimiento y un sistema de incentivos y premiaciones.

De todo ello destacamos que el activo mas importante de la empresa es la relacional, es decir la relación que se logre mantener con todo el personal, con el fin de alcanzar los objetivos propuesto por la organización.

✓ **Relación con clientes y proveedores. Marketing responsable**

Tanto los clientes como los proveedores, para la empresa se convertirán en activos intangibles con un determinante aporte al objetivo final, en tanto los valores que guíen la conducta ética de la empresa permitan consolidar una estrecha y exitosa relación.

✓ **Relación con la sociedad, grupos sociales particulares, comunidades específicas**

La empresa tiene su razón de ser en la sociedad que le da origen. De esta manera, se considera a la sociedad como una comunidad, y desde el punto de vista empresarial se puede definir como la existencia de distintos grupos o actores sociales, económicos, y políticos, que incide en la vida cotidiana, en un entorno determinado.

En este sentido la entidad puede y debe planificar y ejecutar acciones que aumenten los efectos positivos y minimicen los negativos en la comunidad. Es decir, impulsar proyectos y planes periódicos y con visión a largo plazo, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas, atendiendo a sus necesidades.

### ✓ **Cumplimiento de las leyes y relación con instituciones estatales**

Las relaciones entre empresas y gobierno, son cada vez más trascendente; ya que las regulaciones y políticas planteadas por el estado tienden afectar o impactar sobre las actividades que realiza la empresa.

Además, la empresa puede sugerir mejorar para la eficiencia de las instituciones públicas vinculadas a su actividad y participar en la solución de problemas sociales, mediante el trabajo conjunto con el gobierno.

Por ello, estas relaciones también están llamadas a construirse sobre la base y el fomento de las prácticas éticas del gobierno.

### ✓ **Medio ambiente**

La empresa desarrolla su actividad en un medio ambiente que comparte con la comunidad en su conjunto. Por ello, corresponde una obligación ética y moral de las entidades conservarlo en el mejor estado posible, minimizando al máximo el impacto, haciendo un uso responsable de los recursos naturales, controlando la contaminación, manejando eficazmente los desechos y el ciclo de vida de los productos.

#### **2.3.1.7. Principios mínimos que contempla un código de ética**

Un código de ética pretende explicar de forma clara y concisa el comportamiento a seguir dentro de una entidad. Sin embargo, todo código debe comprometerse expresamente a cumplir con ciertos principios, lo cuales pueden actuar a modo de inspiración y orientación, fijando el marco de lo válido para toda empresa.

De esta manera, xertatu: adi, códigos éticos. Documento de identidad social de la empresa, expone los siguientes principios:

✓ Legalidad

Todo código de ética ha de cumplir y comprometerse a hacer cumplir la legislación vigente en el territorio de su implantación, así como los acuerdos internacionales vigentes en materia laboral.

✓ Equidad

Todo código ha de recoger el trato justo e igualitario al que todas las partes implicadas tienen derecho; ha de respetar la diversidad de los distintos colectivos en orden a garantizar el desempeño de iguales oportunidades y ha de comprometerse a preservar y fomentar las condiciones adecuadas para un correcto desempeño de labores.

✓ Transparencia

Todo código ha de promover y exigir los mecanismos apropiados de acceso a las actividades de la organización siempre que sean necesarios para el correcto funcionamiento de la misma de acuerdo a criterios públicos. Ha de publicitar igualmente, las sanciones que se aplicaran en caso de incumplimiento y ha de comprometerse a rendir cuentas de las mismas.

✓ Información suficiente y relevante

Todo código ha de recoger el compromiso de promover y facilitar la información veraz y completa para cada parte implicada garantizando un acceso a la información en condiciones previamente acordadas que todos están obligados a respetar.

✓ Compromiso con la comunidad

Todo código ha de asumir sus obligaciones sociales y ha de comprometerse a hacerse cargo de las consecuencias que su actividad produce inevitablemente en el entorno en el que esta inserta. Ha de alentar aquellas acciones que fomenten el bienestar de la comunidad y que contribuyan al desarrollo e la misma en la medida en que se los permita su particular actividad o tipo de producción.

Como puede apreciarse, todos estos principios se tratan de valores muy generales, y evidentes. Por ello, su conocimiento y cumplimiento tiende a darse como un supuesto en el seno de toda organización empresarial, por lo tanto, conviene que se delimite su significado genérico.

### **2.3.1.8. Elaboración de un Código Ético**

Un código de conducta ética no debe limitarse a recoger un conjunto de normas impositivas, elaborados por la alta gerencia.

Según la IESE, la adopción de códigos de conducta es la práctica ética mas extendida entre las empresas como programas en el ámbito de la responsabilidad social corporativa. De ello, se atribuye a los códigos éticos como el reflejo de un proyecto, unos valores y una cultura por todos compartido y elaborado, aunque no todos tengan el mismo nivel de implicación.

Para la elaboración de códigos éticos, algunos autores proponen 3 fases (ajuste, elaboración e implementación del código); pero para una mejor comprensión sigamos a xertatu: id; donde se propone 6 fases, así tenemos:



### **1ºFASE: Sensibilización Y Concienciación**

La organización en su totalidad es el máximo responsable; hasta el “último” implicado ha de saber de forma clara que quiere conseguirse con la elaboración del código, es decir, cuales son los fines perseguidos y cuales son los medios por los que se pretende lograrlos.

Así mismo, una falta de claridad al inicio puede desvirtuar la totalidad del proceso, crear desconfianza, producir recelos y conseguir un efecto contrario al deseado. Por lo tanto cualquier cambio que se desee instaurar entro de una organización debe ser conocido por todos y a su vez, asumido por todos.

En conclusión la sensibilidad tiene que conducir, por tanto, a la concienciación y al pleno convencimiento interno de todos los implicados.

### **2º FASE: Punto De Partida- Análisis De La Situación**

#### **Real**

Cada organización, según su tamaño posee características propias, tanto internas como externas, y por lo que se puede decir que estamos partiendo de una situación propia y peculiar. Por lo que, saber donde se esta con exactitud y a donde se quiere llegar con claridad suficiente son dos condiciones previas y necesarias para la elaboración de cualquier código de conducta ética.

Dado que el código no ha de ser un añadido externo y ajeno a la organización, sino que va de “recoger los objetivos, los valores y los principios que presiden a la política empresarial”. Por lo consiguiente, estos componentes son lo que conforman la cultura empresarial, que en la mayor parte de las veces esta suficientemente explícita.

De este modo no es necesario tener un documento donde se plasme la visión y la misión de la empresa. Solo debemos de tener voluntad de cooperación y compartir responsabilidades, desde un ámbito de compromiso mutuo.

Por lo tanto esta etapa, ha de contar con la participación de todos los que trabajan en la organización y ha de recoger la opinión de todos; de cada uno, desde su particular y propio ámbito de implicación.

### **3º FASE: Análisis Crítico- Prospectiva De Futuro**

La recogida previa de los datos relevantes ha de ser elaborada críticamente: saber donde se esta y como se es, solo es valido si existe la autentica voluntad de alcanzar una meta mejor y de alcanzarla de una manera adecuada.

La elaboración de un código ético ha de entenderse como un primer elemento de mejora y como una oportunidad de mejora continua.

En esta fase, los fines inicialmente propuestos ha de ser reelaborados y asumidos crítica y responsablemente. Pero es necesario proyectar finalidades y objetivos futuros que conduzcan una primera corrección de los factores actuales de desajuste y que actúen como conciencia crítica e ideal al que aproxime.

En conclusión, se trata de un primer momento de evaluación, el cual debe ir acompañado de la firme voluntad de modificar lo que en el momento actual no se ajuste a los fines perseguidos y a la identidad que se requiere presentar.

#### **4º FASE: Propuesta De Un Código De Conducta**

La cuarta fase, puede demorarse tanto como sea necesario: dependerá del nivel de ajuste y armonía entre los aspectos evaluados y la finalidad perseguida.

Por ello, es necesario elaborar un primer borrador a modo de propuesta que se presente al conjunto de la organización, ya si poder establecer los procedimientos necesarios para que todos puedan expresar crítica y honestamente su grado de aceptación. Por tanto esta propuesta, ha de ser abierta y susceptible de cuantas modificaciones se consideren oportunas para mejorar la misma.

En esta fase puede ser conveniente consultar con expertos en la elaboración final del código; dichos expertos deben ser ajenos a la organización, es decir que no tengan interés particulares respecto de la entidad.

Así mismo, esta propuesta debe recoger los principios y valores en los que se asienta la organización y cuyo incumplimiento se considerará intolerable por cualquiera que pertenezca a la misma.

Por tanto, en un primer apartado, se deberá exponer aquellas normas de prohibiciones y prever las posibles medidas disciplinarias ante su incumplimiento. También deberá fijarse normas de orientación, donde se alienta el tipo de conducta deseable dentro de la organización. Cabe señalar que las normas de orientación deberán ser mas extensas y detalladas, ya que no debemos olvidar que el código de conducta ética ha de tender mas a orientar y promover determinado tipo de comportamiento que ha prohibir acciones.

Ha de abarcar todos los campos significativos de la labor empresarial y al menos los siguientes:

- ✓ Responsabilidades de la dirección.
- ✓ Relación con los trabajadores.

- ✓ Compromisos adquiridos por el conjunto de la organización
- ✓ Atención a los grupos de interés de la organización.
- ✓ Inserción en la comunidad y compromisos explícitos con la misma.

Así mismo, deberá estar expresado en un nivel de generalidad suficiente para permitir su aplicación a las diversas y cambiantes circunstancias; pero también debe ser preciso y concreto, para servir como marco de referencia. Combinará la flexibilidad con el rigor, para las futuras modificación y la permanencia en el tiempo. Y por último, no será extenso, pero si lo suficiente para abarcar todos los puntos importantes dentro de la organización.

En conclusión, en el código de ética se deberá articular armónicamente la formulación de los deberes y las obligaciones exigibles con aquello que remite al bien y a los fines de la actividad de la organización y a su inserción social.

### **5º FASE: Elaboración Final Del Código Y Publicidad Del Mismo**

Una vez realizadas las mejoras, modificaciones y cambios debidamente consensuados, es necesario proceder a la elaboración final del código.

Los encargados de la redacción final del código ético, dependerá del tamaño de la empresa, así como su estructura. Generalmente en las grandes empresas, los cuales cuentan con organigramas suficientemente desarrollados, la responsabilidad recae sobre las áreas de recursos humanos, comercial o de marketing, ya que ellos son lo que mantienen un contacto más directo y un mayor conocimiento de los distintos sectores con los que la empresa interactúa.

En caso, de no contar con este desarrollo empresarial, los que comúnmente se dedican a la elaboración del código ético son la gerencia o dirección.

Terminado el código ético, deberá ser publicado para concederle un nivel apropiado de relevancia social. No debemos olvidar que el código es también una carta de presentación, una garantía de calidad para todos los grupos de interés y una “radiografía” interna de la organización.

### **6ºFASE: Implantación Y Seguimiento**

La última fase corresponde a la implantación y seguimiento, lo cual se convierte en el objetivo final de toda elaboración de un código de conducta ética. Cabe recordar que un documento que solo sirva para adornar las vitrinas tiene consecuencias nefastas y produce desánimos dentro de la organización.

Pero como para el proceso de la elaboración del código ético, participaron todos los miembros de la organización, su implantación y su cumplimiento, será una consecuencia natural del proceso realizado.

Aunque para prevenir algunos conflictos que se puedan suscitar, es conveniente fijar las personas que van a ocuparse expresamente del seguimiento.

#### **2.3.1.9. Beneficios del código de ética para las empresas**

El tener un código de ética, dentro de las organizaciones es importante porque de forma implícita brinda, a nuestros clientes, una imagen de la empresa, y a su vez nos proporciona beneficios:

**CUADRO N° 03**  
**BENEFICIOS DEL CODIGO DE ÉTICA**

<b>BENEFICIOS INTERNOS</b>	<b>BENEFICIOS EXTERNOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enmarca la situación de los colaboradores y orienta al empresario a actuar con imparcialidad</li> <li>• Indica las pautas de conducta y los criterios por lo cuales se regirán todos los colaboradores de la organización al realizar acciones o tomar decisiones en el contexto de los negocios</li> <li>• Genera lealtad y cooperación de los colaboradores hacia la empresa</li> <li>• Motiva a los colaboradores</li> <li>• Mejora la rentabilidad y reduce los costos funcionales</li> <li>• Protección de los intereses económicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Previene los conflictos</li> <li>• Mejora la confianza de los inversionistas</li> <li>• Atrae a personas altamente calificadas</li> <li>• Mejora la imagen corporativa ante la sociedad</li> <li>• Entre un mensaje sincero a los públicos interesados fuera de la empresa</li> <li>• Desincentiva la corrupción en las compañías competidoras.</li> </ul>

*Fuente:* Lozano, J. Ética y empresa.

*Fecha:* 1999

**2.3.1.10. Pasos para implantar un código de ética en las empresas**

Para implantar o aplicar un código de ética dentro de las organizaciones, el Dr. Ibarra. (2005), nos proporciona seis pasos:

**1) Liderazgo – Compromiso de la alta gerencia.**

El factor más significativo en la implantación de una cultura ética en la organización resulta ser el interés decidido y tenaz de la Alta Dirección. Sin un apoyo comprometido y sostenido de parte de los miembros de la Alta Dirección cualquier intento resultaría vano. El Director es la persona más visible en la organización y el que tiene autoridad. El proceso es largo y complejo, si él no se compromete y está claramente interesado, hay poco qué hacer.

## **2) Selección, contratación y promoción de personal.**

La cultura ética de la organización exige un seguimiento en las prácticas habituales de recursos humanos. Todos los programas de recursos humanos deben estar alineados con este esfuerzo por actuar éticamente. Al contratar y al promover debe considerarse la capacidad de los actores por vivir una cultura ética en su vida y en la empresa.

## **3) Redacción y promulgación de un Código Ético.**

La promulgación de un código ético resulta ser el signo más visible de la cultura ética de una organización. El primer paso en este proceso es que todos los actores participen en la redacción de los borradores del documento por promulgarse. No puede ser una imposición de arriba. Todos deberían ser padres, de alguna manera, de la criatura.

## **4) Comunicación**

El paso más decisivo resulta ser su comunicación a todas las personas involucradas y dentro de los cuales los propios empleados de la compañía resultan de especial importancia.

Pretender una cultura ética y la vigencia de un código ético en una organización sin el correspondiente proceso de comunicación resulta una utopía. Debe haber una salida de información permanente.

## **5) Entrenamiento permanente.**

Un comportamiento ético implica no sólo conocer los límites que marca un código de ética comunicado, sino que exige algo más: conocer el fundamento teórico de las razones por las que conviene y deben darse este tipo de comportamientos en la organización. Un elemento fundamental del comportamiento ético en las organizaciones es que los principios éticos finalmente deben ser autoimpuestos si han de tener efectos verdaderos.

El entrenamiento regular es importante por muchas razones: 1) la gente olvida; 2) los temas éticos relevantes varían por cambios en la ley, en la tecnología, etc., y 3) al recordar se envía una señal: que la organización está pensando constantemente en la ética porque es relevante para la empresa.

### **6) Refuerzo de actitudes éticas.**

El contagio es un medio de aprendizaje que habría que privilegiarse exponiendo abiertamente, en diversos foros de la organización, los ejemplos positivos dignos de imitarse y, en su caso, los comportamientos negativos que han sido ocasión de las sanciones respectivas. La socialización es un modo de extender el conocimiento y de concretar aprendizajes significativos.

Los comportamientos de la gente en la organización son parte de la cultura de la organización.

## **2.3.2. RIESGO**

### **2.3.2.1. Definición de Riesgo**

QSL en su revista titulada Gestión de Riesgo Empresarial (2007); define: “la palabra “Riesgo” viene de la raíz latina “Risicare”. En la antigüedad llamaban “Risicare” a la capacidad de navegar alrededor de un arrecife o roca. También la palabra está asociada al concepto de “atreverse”, es decir a elegir una vía de acción que puede llevar al éxito o al fracaso”.



Así mismo, nos dice que existe riesgo cuando se tienen dos o más posibilidades entre las cuales optar, sin poder conocer de antemano los resultados a que conducirá cada una de ellas.

Teniendo en cuenta lo dicho, el riesgo actúa en cuatro dimensiones:

- Tiempo: el riesgo siempre es asociado al futuro
- Certeza: ya que es asociado al futuro, existe siempre incertidumbre
- Resultados: los resultados inciertos pueden ser positivos o negativos.
- Complejidad: las múltiples variables posibles generan un escenario complejo.

Martínez, J .(2001), define al riesgo como “la consecuencia de estar o enfrentar una situación, actividad o escenario de peligro, el cual fungirá como causante de consecuencias indeseables, inesperadas o adversas”.

Así mismo, el autor anteriormente mencionado, cita a kaplan, quien enumera tres componentes fundamentales del riesgo:

- Algo malo ocurre
- La posibilidad de que esto ocurra
- Las consecuencias de si esto ocurre

En conclusión, el Riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan un peligro. Pero si se juntan, se convierten en un riesgo, en la probabilidad de que ocurra un desastre.

Con ello, se dice que el riesgo no se puede eliminar, ya que siempre va estar presente a través de cualquier decisión tomada, pero si se puede disminuir o manejar, mediante una adecuada gestión del riesgo.

### 2.3.2.2. Niveles de riesgo

Martínez, J. (2007), nos dice: “Toda decisión, acarrea un riesgo”, por ello las entidades al momento de tomar decisiones con respecto a la economía de la entidad, es necesario que evalúen el nivel del riesgo que pueda tener; así tenemos:

✓ **Riesgo inexistente:** situación de certeza; la probabilidad de que se de una determinada situación es total. En la práctica nunca se da esta situación pero si situaciones cercanas con niveles de riesgo muy bajos.

✓ **Riesgo esperado:** situación en la que se puede calcular el valor numérico de la probabilidad de que ocurra cada suceso; por tanto, se puede calcular el riesgo de cada decisión.

✓ **Riesgo desconocido:** situación de incertidumbre en la que no hay datos objetivos para el cálculo de probabilidades y es preciso guiarse por las tendencias, las opiniones y la intuición.

### 2.3.2.3. Clasificación de riesgo

En las empresas se pueden presentar un sin fin de riesgos que pueden afectar los procesos, recursos humanos, físicos, tecnológicos, financieros y organizacionales, a los clientes y hasta su imagen.

Por ello, Castellano, J. (2007), presenta la siguiente clasificación de riesgos existentes dentro de una entidad:

- **Riesgo estratégico:** asociado a las amenazas y oportunidades transversales a la organización y relacionadas con las

definiciones estratégicas, su filosofía de operación e imagen, tales como Visión, Misión, Valores, Objetivos, Diferenciación Estratégica, entre otras.

- **Riesgo de Mercado:** asociado al segmento de mercado, clientes y su percepción, productos, cobertura geográfica, marca y competencia. Así mismo, puede generar ganancias o pérdidas a la empresa al invertir en bolsa, debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado.

- **Riesgo Financiero:** asociado a flujos de capital, deuda, activos, cambio de divisas.

- **Riesgo Operacional:** asociado a los procesos operacionales, sus elementos y sus resultados. Cada “Proceso” del Sistema de Gestión Operacional y su entorno debe ser analizado para identificar riesgos operacionales a partir de amenazas detectadas y poder evaluar el nivel de riesgo para tomar medidas correctivas y preventivas. La gestión del riesgo operacional tiene como objetivo principal asegurar la producción del producto o servicio, mediante la generación de medidas preventivas a partir de la evaluación del riesgo detectado. En el caso de empresas que ofrecen un servicio continuo o un servicio futuro (Ejemplo empresas de generación de energía eléctrica, empresas de distribución de gas domiciliario, empresas de transporte terrestre, marítimo, fluvial, o aéreo) la gestión del riesgo está asociado a mantener la continuidad y confiabilidad del servicio.

Las empresas deben gestionar sus riesgos teniendo en cuenta las cuatro categorías, desde una perspectiva estratégica, táctica y operativa. Es decir, todos los responsables de la organización deben tener métodos de gestión de riesgos para aplicarlos en su debido nivel de

responsabilidad. Los gerentes a nivel estratégico, los jefes y supervisores a nivel táctico y los dueños de proceso a nivel operativo.

#### **2.3.2.4. Fases para gestionar el riesgo**

En la vida empresarial, siempre esta presente el riesgo, para logra una eficiencia en la actuación empresarial, es necesario perseguir dos objetivos: proteger a la entidad de las consecuencias que puede producir la realización de los riesgos; y en forma simultánea, buscar los beneficios que cualquier situación de incertidumbre puede generar. Para lograr cumplir con dos anteriores objetivos propuestos, se mencionan tres pasos para gestionar el riesgo dentro de la empresa:

##### **Fase I: Identificación, análisis y evaluación de riesgos**

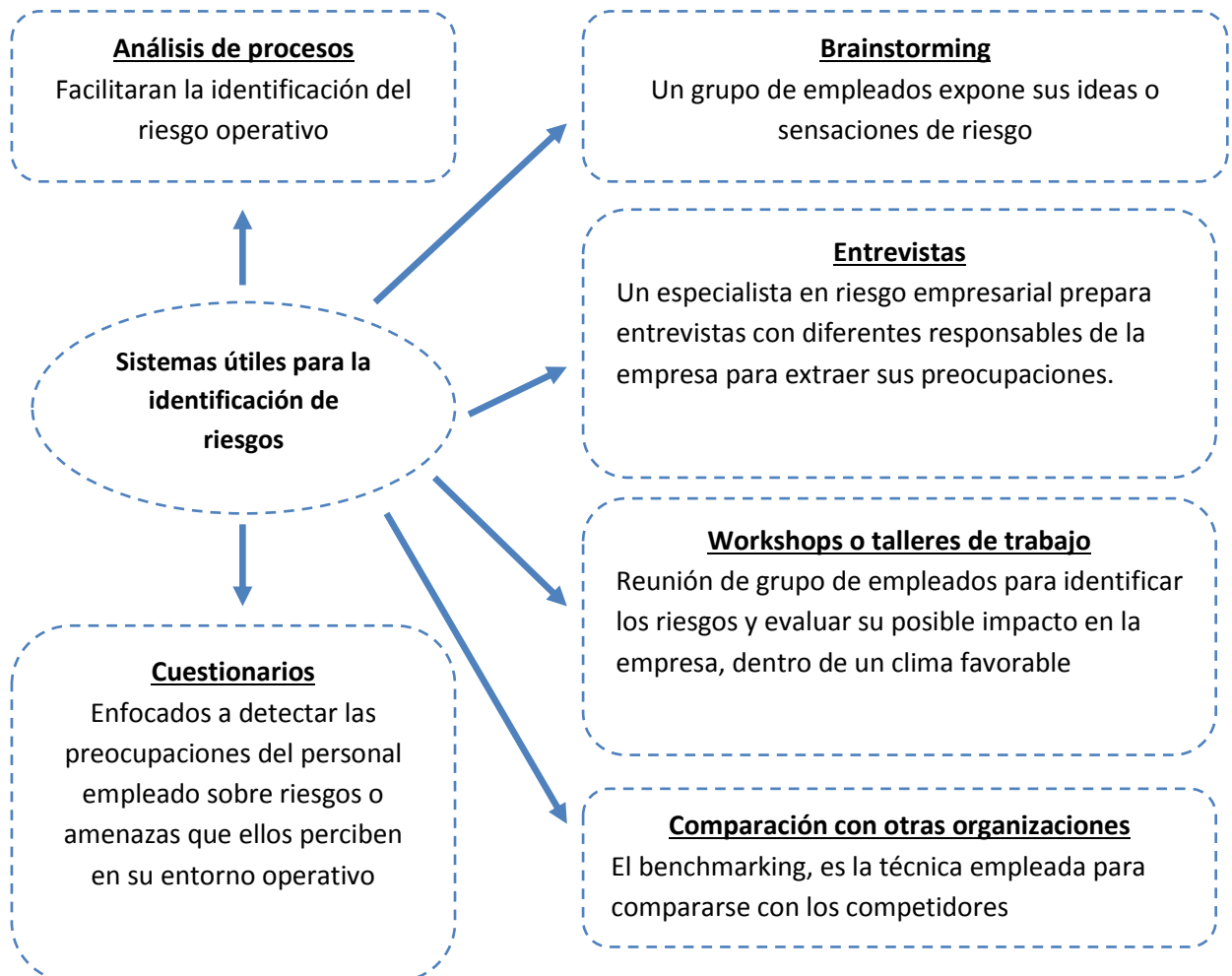
En esta primera fase es necesario, en forma sistemática, identificar las causas concretas de los riesgos, así como los diversos y posibles efectos que se pueden afrontar.

Para identificación de riesgo, se requiere un conocimiento detallado de la empresa, del mercado en el que opera, del entorno legal, social, político y cultural que lo rodea. Así mismo, se debe de hacer en forma sistemática y empezar por identificar los objetivos clave del éxito y amenazas que puedan perturbar el logro de dichos objetivos.

Existen fuentes que permiten detectar los riesgos dentro de una entidad, así tenemos:

## ESQUEMA N° 02

### PROCEDIMIENTOS PARA IDENTIFICAR EL RIESGO EMPRESARIAL



*Fuente:* Revista análisis de riesgos - Madrid

*Fecha:* s.a.

En conclusión lo que se pretende con esta fase es estudiar la situación de incertidumbre e identificar los posibles riesgos, su clasificación y la probabilidad de que se realicen. Además, se deberá determinar las posibles consecuencias de la realización de los riesgos dentro de la entidad.

## **Fase II: Respuesta ante los riesgos**

Habiendo completado la primera fase, que es identificar, evaluar y clasificar el riesgo, se procederá a dar una respuesta, ante las amenazas encontradas.

Esta fase consiste básicamente en determinar las acciones a seguir, para minimizar las consecuencias que se han determinado en la fase anterior. Entre las respuestas más comunes tenemos:

Transferencia de riesgo: consiste en trasladar el riesgo de un elemento principal de la empresa a otro de menor importancia.

Reducción del riesgo: implica que se tomen medidas para que el tiempo de exposición del riesgo sea el menor posible.

Aceptación del riesgo: supone la toma de las medidas necesarias para que el impacto sobre la empresa de la realización del riesgo sea el menor posible.

Diversificación del riesgo: extiende el riesgo a varios negocios de empresa de tal forma que al suma de las consecuencias en cada uno de ellos sea menos que la que se produciría en un solo negocio.

## **Fase III: Control de las decisiones sometidas a riesgos.**

Esta última fase, se lleva a cabo mediante el seguimiento pormenorizado de las decisiones sometidas a riesgos para poder tomar medidas correctoras antes de que las posibilidades de realización del riesgo se hagan evidentes.

#### **2.3.2.5. Actitudes ante el riesgo empresarial**

La gestión de los riesgos empresariales depende de la personalidad del empresario u encargado de administrar los riesgos, hay que ante situaciones de riesgo se pueden tomar tres tipos de actitudes:

- **Pesimista:** se toman decisiones teniendo en cuenta que el riesgo casi siempre se hace realidad, por lo que los empresarios que tienen esta actitud son muy conservadores.
- **Realista:** se calcula con instrumentos estadísticos la probabilidad de que los riesgos se materialicen y se actúa en función a los resultados. Los empresarios que actúan de esta forma se denominan racionales
- **Optimista:** se presupone que se dará el mejor de los escenarios posible y, por tanto, se piensa que la realización del riesgo es muy lejana. Es la actitud de los empresarios con fuerte propensión al riesgo, los llamados aventureros.

Es común ver estas actitudes en diferentes empresarios, pero todos ellos, tiene un propósito en común, que es minimizar los riesgos dentro de su entidad. Así mismo, las actitudes que puedan adoptar, será en beneficio de la organización.

#### **2.3.2.6. Grados o principios de aceptabilidad de riesgo**

Martínez, J. (2001), nos da a conocer algunos principios que debemos tener en cuenta para aceptar la existencia del riesgo en las organizaciones.

Riesgo – cero: el principio de riesgo- cero, es un principio ideal, ya que establece que ningún nivel o presencia de riesgo puedes ser tolerado, despreciando su magnitud, frecuencia o impacto.

Riesgo de minimis: el principio de minimis es un principio de realidad deseable, ya que estable que exciten ciertos grados de riesgos que son considerados como “pequeños” o “insignificantes” y que por lo tanto pueden ser despreciados.

Riesgo de manifestis: establece que existen riesgos que resultan evidentes y que por lo tanto deben ser atendidos de forma inmediata, y que por lo general provoca impactos contundentes e inmediatos, por lo tanto debe ser tratado como una prioridad en el análisis de riesgos.

#### **2.3.2.7. Matriz de riesgos**

Para J. Otegui & E. Rubertis; (2008): Una matriz de riesgo es una herramienta de control y gestión normalmente utilizada para identificar el tipo y nivel de riesgos de las instalaciones, sistemas y/o equipos. Igualmente, una matriz de riesgo permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión de los riesgos que impactan sobre la misión de las organizaciones.

Por lo tanto la matriz debe ser una herramienta flexible, que adecuadamente diseñada y efectivamente implementada se convierte en soporte conceptual y funcional de un seguro sistema integral de gestión de riesgo.

- ✓ Los beneficios de la matriz entre otros, tenemos:
- ✓ Permite la intervención inmediata y la acción oportuna.
- ✓ Evaluación metódica de los riesgos.
- ✓ Promueve una solida gestión de riesgos en las industrias.

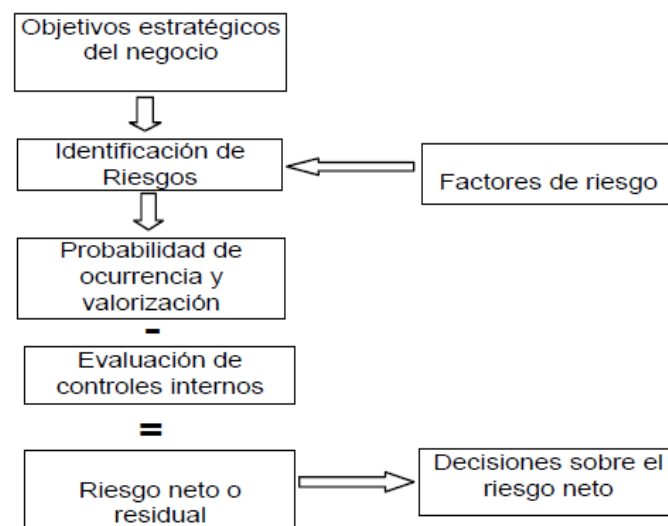


✓ Monitoreo continuo

Para elaborar una matriz de riesgos es necesario seguir una serie de pasos, así tenemos:

### ESQUEMA N° 03

#### PASOS PARA ELABORAR UNA MATRIZ DE RIESGOS



**Fuente:** SIGWEB

**Fecha:** s.a.

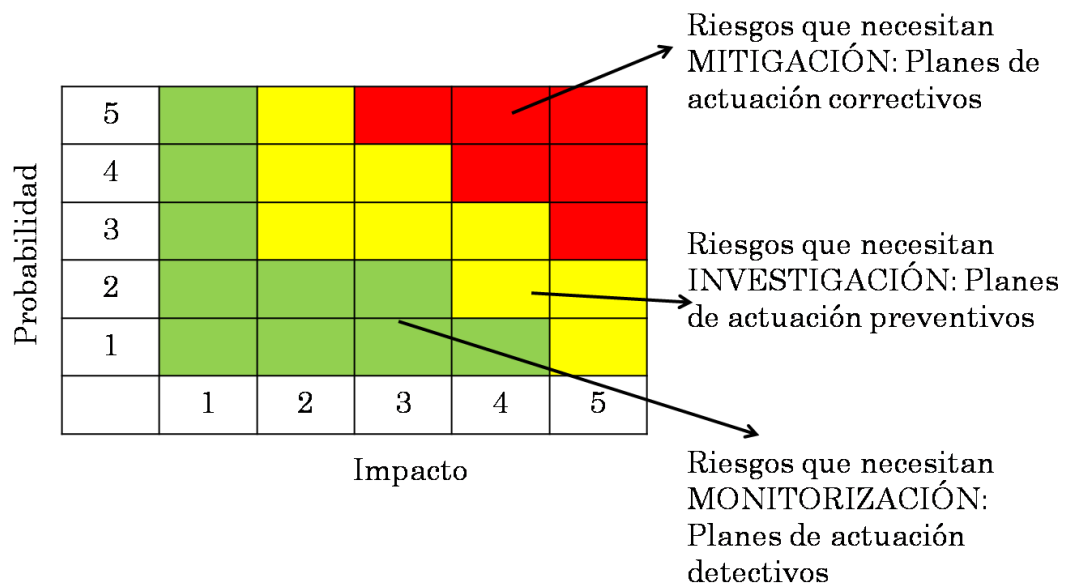
A partir de los objetivos estratégicos del negocio y del plan de negocio se debe desarrollar un proceso para la identificación de las actividades principales y a los riesgos que están expuestos.

Una vez identificadas todas las actividades, se deben identificar las fuentes y factores de riesgo.

Luego se establece la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el cálculo de los efectos potenciales de estos riesgos sobre los activos de la organización. Así tenemos:

**FIGURA N° 01**

**MATRÍZ DE RIESGOS DE IMPACTO Y PROBABILIDAD**



Fuente: J. Otegui & E. Rubertis

Fecha:2008

### **2.3.3. FRAUDE**

#### **2.3.3.1. Definición de fraude**

La Real Academia Española nos dice: la palabra Fraude viene del latín *fraus*, *fraudis*; acción contraria a la verdad y a la rectitud que perjudica a la persona contra quien se comete. Es el Acto tendiente a eludir una disposición legal en perjuicio del Estado o de terceros. También se dice

que es un delito que comete el encargado de vigilar la ejecución de contratos públicos, e incluso algunos privados, confabulándose con la representación de los intereses opuestos. (Diccionario de la real academia española)

Según la definición de Slosse, C. (2004). Nos dice que el fraude se refiere a revelaciones incorrectas e intencionales en la preparación de información financiera. El Fraude involucra la manipulación, falsificación o alteración de los documentos o registros, apropiación indebida de activos, supresión y omisión de transacciones, registros de transacciones incorrectas o inexistentes o inadecuada aplicación de políticas contables. Fraude es un acto o muchos actos diseñados intencionalmente para engañar a otra persona y causarle una pérdida financiera.

La NIA N° 240 indica que el término “fraude” se refiere a un acto intencional por parte de uno o más individuos del área de administración, empleados, o terceros, que generan una distorsión en los estados financieros.

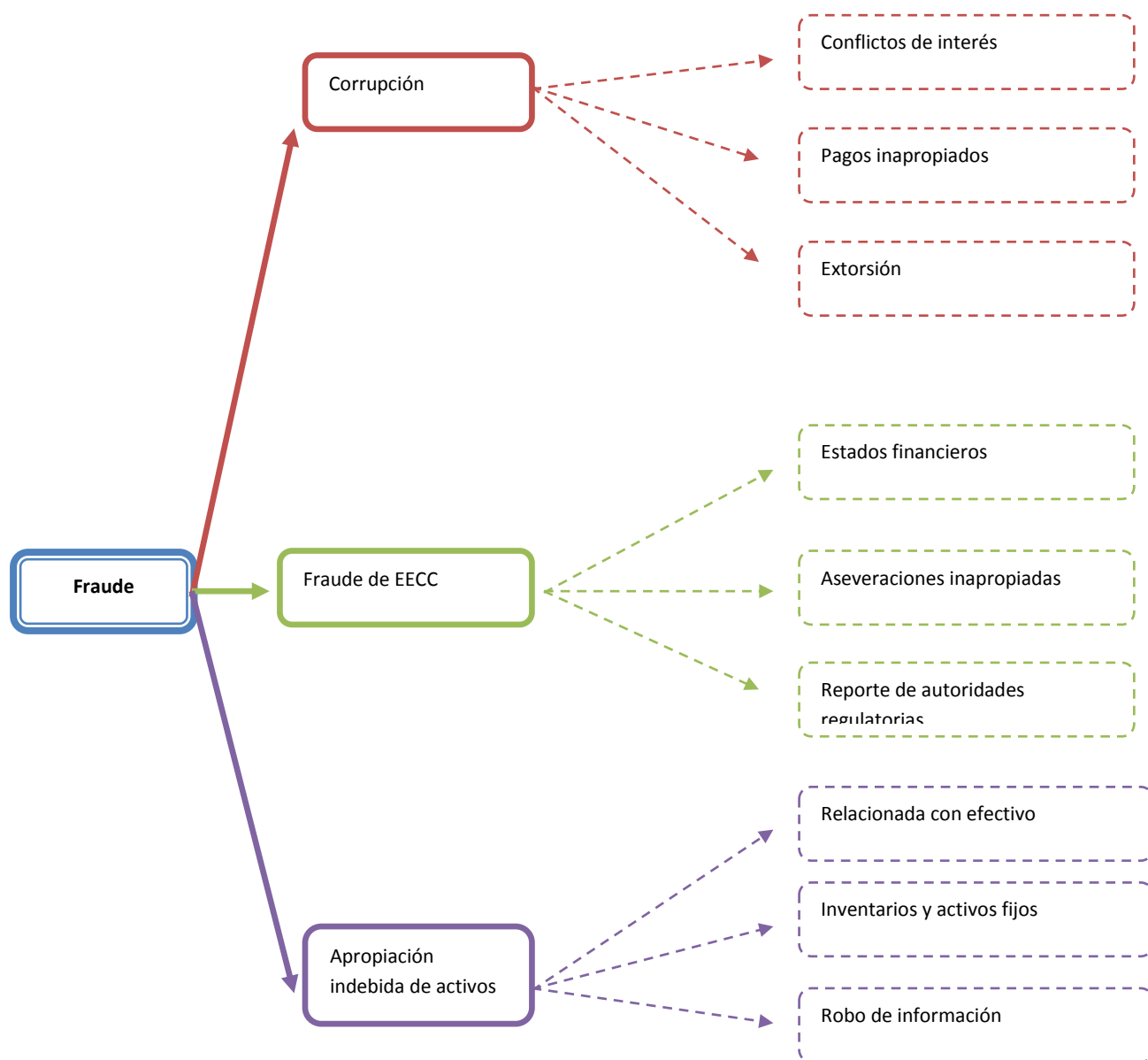
En conclusión el fraude es un delito contra el patrimonio o la propiedad. Consiste en un engaño para obtener un bien patrimonial, haciendo creer a la persona o la empresa que paga que obtendrá algo que, en realidad, no existe.

#### **2.3.3.2. Clasificación del fraude**

Un riesgo muy frecuente que se dan en las empresas son los fraudes que se pueda desarrollar, y conllevar a la quiebra de la misma.

Cabe señalar que los fraudes se pueden presentar de distintas maneras, es por ello que en la asociación corresponsal de prensa extranjera (ACPE), se presenta una clasificación muy detallada del fraude, así tenemos:

**ESQUEMA N° 04**  
**CLASIFICACIÓN DEL FRAUDE**



*Fuente:* lisicki litvin

*Fecha:* 2011

Como podemos observar el fraude, en forma general, se puede dividir en tres áreas, así tenemos:

**Corrupción:** esta categoría el fraude encuadra todas aquellas actividades en donde los empleados de una empresa utilizan indebidamente sus influencias para obtener un beneficio personal. Así tenemos: Pago de sobornos, extorsiones, etc.

**Fraude de EECC:** son aquellos eventos de fraude en donde se ejecutan maniobras con el propósito de generar estados financieros que no reflejan adecuadamente las realidad de la entidad. Por ejemplo: registro ficticio de ingresos, inadecuado reconocimiento de pérdidas, reporte de activos falsos o sobrevaluados.

**Apropiación indebida de activos:** son aquellos esquemas de fraude en los cuales la persona que lleva a cabo la acción de fraude realiza sustracciones de activos o utiliza tales activos u otros recursos de la compañía para beneficio propio. Por ejemplo: desvíos de fondos a través de recibos falsos, robo de bienes y falsificación de cheques de la empresa.

Pero cabe señalar que cada una de estas tres áreas, puede ser subdivida en acciones mas exactas, las cuales pueden servir de mucha ayuda al momento de detectar fraudes dentro de una entidad, ya que se tendría un conocimiento previo de donde comenzar el análisis.

#### **2.3.3.3. Elementos del fraude**

En la gran mayoría de casos de fraude empresarial se ha reconocido que para que surjan estos acontecimientos indebidos, frecuentemente se pueden presentar tres componentes:

**Motivo.-** conocido como la presión o incentivo (necesidad, justificación, desafío) para cometer el fraude (la causa o razón). Es decir, la

necesidad interna o externa que tenga el individuo y lo conlleve a cometer actos indebidos dentro de la entidad.

Oportunidad.- Para que exista una irregularidad de fraude dentro de una empresa, debe existir una debilidad; a ello se le conoce como la oportunidad percibida. La cual será aprovechada por cualquier defraudador que labore dentro de la compañía. Muchas veces esta oportunidad se presenta cuando alguien tiene acceso, conocimiento y tiempo para realizar sus irregulares acciones.

Racionalización.- es considerada como la variable de mayor dependencia del individuo, ya que trata de justificar su actitud fraudulenta. Es decir, intenta convencerse, consiente e inconscientemente, que los actos inapropiados cometidos, son validos por diversas razones. Un ejemplo de ello, son los actos fraudulentos cometidos por cuestiones de remuneración, alegando que su pago es inferior a los servicios que este brinda a la empresa.

Con la combinación de estos tres componentes, podemos decir que el fraude es completo, ya que una persona para cometer actos impropios siempre va tener una necesidad o motivo, seguido de la oportunidad que se le pueda presentar y por ultimo se tratara de justificar el acto, alegando cuestiones aceptables a su raciocinio.

#### **2.3.3.4. Factores que pueden incrementar o disminuir el riesgo de fraude dentro de las organizaciones.**

Existen muchos factores que incrementan o disminuyen el fraude dentro de las organizaciones, los cuales nos servirán como ayuda para lograr una eficiente gestión empresarial. Así tenemos:

### CUADRO N° 04

#### FACTORES QUE AUMENTAN O DISMINUYEN EL RIESGO DE FRAUDE

<b>Aumentan Riesgos</b>	<b>Disminuyen Riesgos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando a la Dirección parece no importarle recompensar los comportamientos apropiados.</li> <li>• Reacción negativa y falta de reconocimiento por el desempeño del trabajo.</li> <li>• Percepción de faltas de equidad en la organización.</li> <li>• Dirección autocrática, no participada.</li> <li>• Baja lealtad a la organización, falta de sentido de pertenencia.</li> <li>• Expectativas de presupuesto u otras metas financieras difíciles de alcanzar.</li> <li>• Temor de dar “malas noticias” a supervisores o gerentes.</li> <li>• Remuneración por debajo de los valores competitivos.</li> <li>• Entrenamiento insuficiente y falta de oportunidades de promoción.</li> <li>• Falta de responsabilidades organizativas claras.</li> <li>• Deficientes prácticas o métodos de comunicación dentro de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de reconocimiento y recompensa alineados con metas y resultados.</li> <li>• Igualdad de oportunidades de empleo.</li> <li>• Orientación al trabajo en equipo, políticas de toma de decisiones en forma participada.</li> <li>• Programas de remuneración administrados profesionalmente.</li> <li>• Programas de entrenamiento administrados profesionalmente, dando prioridad al Desarrollo de carrera en la organización.</li> </ul>

*Fuente:* lisicki litvin

*Fecha:* 2011

Es importante la contratación y promoción de empleados apropiados. Algunos empleados, enfrentados a la suficiente presión y percibiendo una oportunidad, estarán dispuestos a comportarse en forma deshonesto antes que enfrentar las consecuencias negativas de un

comportamiento honesto. El umbral en el que comienza el comportamiento deshonesto varía de un individuo a otro. Para tener éxito en la prevención del fraude, debe haber políticas que minimicen la posibilidad de contratar o promover individuos con bajo nivel de honestidad.

Todos los empleados deberían recibir entrenamiento acerca de los valores de la empresa y su código de conducta. Este entrenamiento será específico, según el nivel de un empleado y sus responsabilidades asignadas. Algunos puntos importantes a cubrir son:

- ✓ La obligación del empleado de comunicar ciertos asuntos.
- ✓ Tipos de asuntos a ser comunicados, incluyendo fraudes reales o presuntos.
- ✓ Información sobre cómo comunicarlos.

Los empleados que por su responsabilidad estén más expuestos a comportamientos no éticos, deberían confirmar periódicamente su adhesión al código de conducta. Esto ayudará a reforzar la política y a disuadir a los empleados de cometer fraude.

#### **2.3.3.5. Medidas fundamentales para prevenir el fraude en las empresas.**

El fraude puede reducirse por medio de una combinación de medidas de prevención, disuasión y detección, resaltando la conveniencia de las acciones preventivas. Se destacan tres medidas fundamentales, como son:

Crear y mantener una cultura de honestidad y moral elevada. Elaborando un código de ética, que sirva como guía para el comportamiento adecuado de los trabajadores dentro de la entidad.

Evaluar los riesgos de fraude, implementando los procesos, procedimientos y controles necesarios para mitigar los riesgos y reducir las oportunidades de fraude.



Desarrollar un adecuado proceso de vigilancia. Sirviéndose del área de recursos humanos o crear un comité de ética, quienes deberán encargarse de asegurar el cumplimiento del código de ética dentro de la organización.

La cultura de honestidad y moral elevada se fundamenta en un sistema de valores, y se debe dar el tono adecuado en el más alto nivel de la organización. A su vez, los empleados deben saber claramente cuáles son las expectativas de la dirección en cuanto al comportamiento. La dirección debe mostrar con palabras y hechos que no serán tolerados comportamientos deshonestos o no éticos, aún cuando el resultado de tales comportamientos fuese beneficioso para la empresa.

El sistema de valores de la empresa se basa en la integridad, y a menudo se ve reflejado en un código de conducta que sirve de guía para el comportamiento.

Entre los puntos que puede incluir el código de conducta están: la ética, confidencialidad, conflictos de intereses, propiedad intelectual, acoso sexual, fraude. Para que el código de conducta resulte eficaz, debe ser conocido por todos los empleados, debiendo además estar disponible para su consulta cuando sea necesario.

Hay indicios de que el fraude es menos frecuente cuando los empleados tienen sentimientos positivos hacia la empresa, no sintiéndose abusados, amenazados o ignorados.

#### **2.3.3.6. Importancia de la prevención de fraudes**

Prevenir los fraudes que se puedan desarrollar dentro de una entidad, es de gran importancia, ya que se pueden evitar muchas pérdidas, ya sean en forma directa o indirectamente.

## CUADRO N° 05

### PÉRDIDAS ANTE UN FRAUDE EMPRESARIAL

Pérdidas directas	Perdidas indirectas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfalco</li> <li>• Malversación</li> <li>• Corrupción</li> <li>• Colusion</li> <li>• Daño irreversible del ambiente de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honorarios de asesores externos</li> <li>• Costos de juicios</li> <li>• Cargos por peritajes internos</li> <li>• Gastos relacionados con la investigación</li> <li>• Demandas judiciales</li> </ul>

*Fuente:* Martínez, J. Introducción al análisis de riesgos

*Fecha:* 2007

Como podemos ver en los cuadros anteriores las pérdidas que se pueden dar en la empresa, producto de los fraudes, son bastantes. Dentro de las pérdidas directas encontramos los mismos desfalcos, que pueden ser por los bienes robados (dinero, maquinaria, etc.), así como los rumores que se generan a raíz de las actuaciones fraudulentas. Entre las pérdidas indirectas, encontramos todos los gastos relacionados a las investigaciones de los Fraudes, así tenemos: honorarios de investigadores, costos de juicios, cargos por peritajes internos, gastos relacionados con la investigación, demandas judiciales e incluso se genera un ambiente laboral inadecuado.

#### 2.3.3.7. Acciones a seguir ante un presunto fraude

La reacción que tenga la empresa ante un incidente de fraude constituirá un fuerte mensaje para todo el personal.

Las acciones a seguir ante un presunto fraude deberían ser:

- ✓ Realizar una minuciosa investigación del incidente.
- ✓ Tomar medidas apropiadas y consistentes contra los culpables, siguiendo las normas del control interno, código ético o leyes.
- ✓ Evaluar y mejorar los controles pertinentes.
- ✓ Comunicación y entrenamiento para reafirmar los valores de la empresa, el código de conducta y las expectativas.

Las expectativas sobre las consecuencias de cometer fraude deben ser claramente comunicadas a toda la empresa. Si un empleado es sancionado, puede ser de utilidad comunicar el hecho a todo el personal, cuidando resguardar el anonimato del involucrado.

Ni los informes financieros fraudulentos, ni la malversación de activos, pueden ocurrir sin una oportunidad percibida de cometer el acto y de ocultarlo. Las organizaciones deberían reducir las oportunidades de fraude por medio de la identificación y medición de los riesgos de fraude, tomando medidas para mitigar los riesgos identificados, e implementando y supervisando controles internos preventivos y de detección, así como otras medidas disuasorias.

### III. DISEÑO METODOLÓGICO, MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Tipo De Investigación

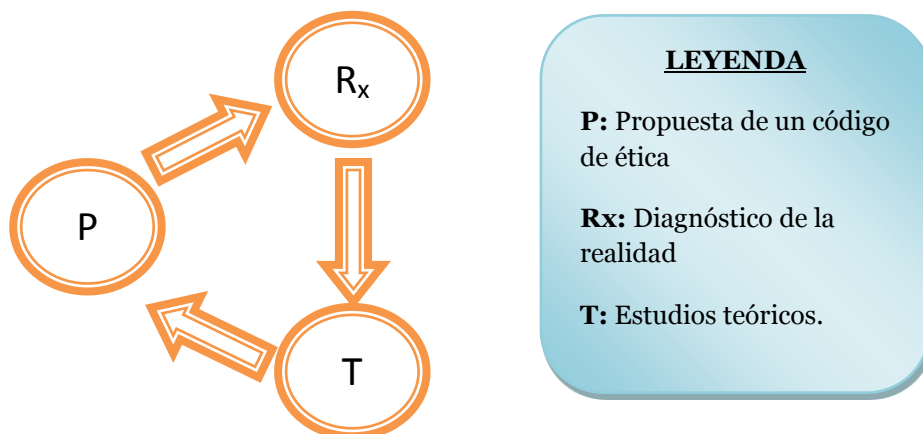
El presente trabajo de investigación se encuentra circunscrito dentro del enfoque: Cualitativo – Cuantitativo, orientado a la propuesta del Diseño de un Código Ético para atenuar el Riesgo de Fraude en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. Cualitativo, por que dentro del diseño del código ético, se presentan las normas de comportamiento empresarial, con el fin de minimizar el riesgo de fraude dentro de la organización. Y cuantitativo, por que utilizando herramientas de auditoria se evalúan los riesgos de la entidad.

Por la naturaleza del trabajo de investigación; el presente estudio corresponde al tipo Propositivo – Crítico.

Crítico, por que cuestiona los lineamientos de conducta de los trabajadores dentro de la empresa. Y Propositivo, por que mediante el código ético se plantean nuevas normas de comportamiento empresarial, para minimizar los riesgos de fraude dentro de la entidad.

#### 3.2. Diseño de Investigación

Atendiendo al tipo de investigación, el diseño asumido para la presente investigación es: no experimental. Cuya fórmula es la siguiente:



### 3.3. Población Muestral

Por ser pequeña la población se asumió trabajar la presente investigación con 56 trabajadores, entre personal administrativo y obreros. Abarcando así la totalidad de colaboradores dentro de la empresa.

En su mayoría los obreros son de condición socioeconómica baja, siendo su trabajo el único sustento de su hogar. Casi todos proceden de la zona urbana marginal del Distrito de José Leonardo Ortiz.

### 3.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

- **Métodos**

**Método lógico inductivo:** Ya que través del razonamiento, el cual parte de casos particulares, permitió se eleve a conocimientos generales.

**Hipotético-** deductivo. Será utilizado teniendo en cuenta su carácter integracional y dialéctico de la inducción – deducción al proponer la hipótesis del conjunto de datos empíricos que constituirán la investigación y a la vez para arribar a las conclusiones a partir de la posterior contrastación hecha de las mismas.

**Modelación:** ya que la investigación plantea una perspectiva propositiva, a partir de los riesgos de fraude que se suscitan la interior de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

- **Técnicas**

- ✓ **Técnicas de gabinete**

Estas técnicas permitieron fortalecer el marco teórico científico en la presente investigación, básicamente los antecedentes de estudio de las diferentes teorías abordadas. En ese sentido la investigación bibliográfica juego un papel importante en la concreción del mismo.

**El Fichaje:** permitió fijar conceptos y datos relevantes, mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar organizar y precisar aspectos importantes considerados en las diferentes etapas de la investigación. Las fichas utilizadas fueron:

**Ficha de Resumen:** utilizadas en la síntesis de conceptos y aportes de diversas fuentes, para que sean organizados de manera concisa y pertinentemente en estas fichas, particularmente sobre contenidos teóricos o antecedentes consultados.

**Fichas Textuales:** sirvieron para la transcripción literal de contenidos, sobre su versión bibliográfica o fuente informativa original.

**Fichas Bibliográficas:** Se utilizaron permanentemente en el registro de datos sobre las fuentes recurridas y que se consulten, para llevar un registro de aquellos estudios, aportes y teorías que dieron el soporte científico correspondiente a la investigación.

Esta técnica permitió la identificación priorizada de los autores de las diferentes fuentes de consulta que luego fueron sistematizadas para construir el marco teórico científico y así tener un gran dominio de los diferentes elementos que conforman la investigación.

**Ficha de síntesis:** Sirvió para registrar información de las diferentes fuentes bibliográficas consultadas pero en base a la capacidad de análisis y síntesis puesto de manifiesto por la investigadora.

#### ✓ **Técnicas de Campo:**

**Observación:** Técnica que permitió observar atentamente, el fenómeno, materia de la investigación (los riegos de fraudes dentro de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.) registrados durante el proceso de la investigación para su posterior análisis.

**Encuesta:** Para el trabajo de la Investigación se utilizó la técnica de la encuesta, dirigida especialmente a los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

**Entrevista:** Esta técnica fue utilizada para la obtención de la información mediante un dialogo sostenido entre el entrevistado y el entrevistador a través de un encuentro formal planificado basado en una cultura de ética, requerida en todo trabajo de investigación.

La información obtenida permitió sistematizar algunos contenidos convirtiéndose en un elemento útil para el presente trabajo de investigación.

### ✓ Instrumentos

**Cuestionario.** Se utilizó con el propósito de registrar información respecto al nivel de riesgo de fraudes dentro de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

**Guía de entrevista.** Que consistió en una conversación con el propósito específico de obtener información acerca de los riesgos fraudulentos que se suscitan en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.



## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. RESULTADOS**

#### **4.1.1. Diagnóstico general de la Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L**

Conocer la situación de la empresa es importante por que podremos observar como se encuentra desarrollando sus actividades. Para luego analizarla y brindar recomendaciones, guiándolos a una mejora en la gestión empresarial.

##### **4.1.1.1. Datos generales de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L**

La empresa industrial “Importación Savoy” E.I.R.L, se dedica a la fabricación y comercialización de envases de polipropileno.

El 9 de enero de 1996, dió inicio a sus actividades como comercializadora, y para el periodo 2006 entró al rubro industrial, fabricando el mismo producto por el cual se había hecho conocido años atrás. En la actualidad, la empresa industrial “Importación Savoy” E.I.R.L. se encuentra en el 4to lugar de las empresas industriales de envases de polipropileno a nivel de departamento (Lambayeque). Para enero del 2013, se esta implantando nuevas maquinarias para incrementar la producción de la empresa. Y así subir un lugar en la lista de las empresas dedicada a este rubro.

- **Visión**

Importaciones Savoy E.I.R.L., tiene como visión, subsistir en el mercado competitivo en los próximos 7 años, brindando un producto de calidad a los consumidores de la región Lambayeque.

- **Misión**

“Importaciones Savoy” E.I.R.L., tiene como misión ayudar al desarrollo humano, con el trabajo proporcionado a sus colaboradores. Así mismo, busca brindar un producto de buena calidad, para satisfacer las necesidades de sus clientes.

- **Valores**

Entre los valores que practica la empresa tenemos:

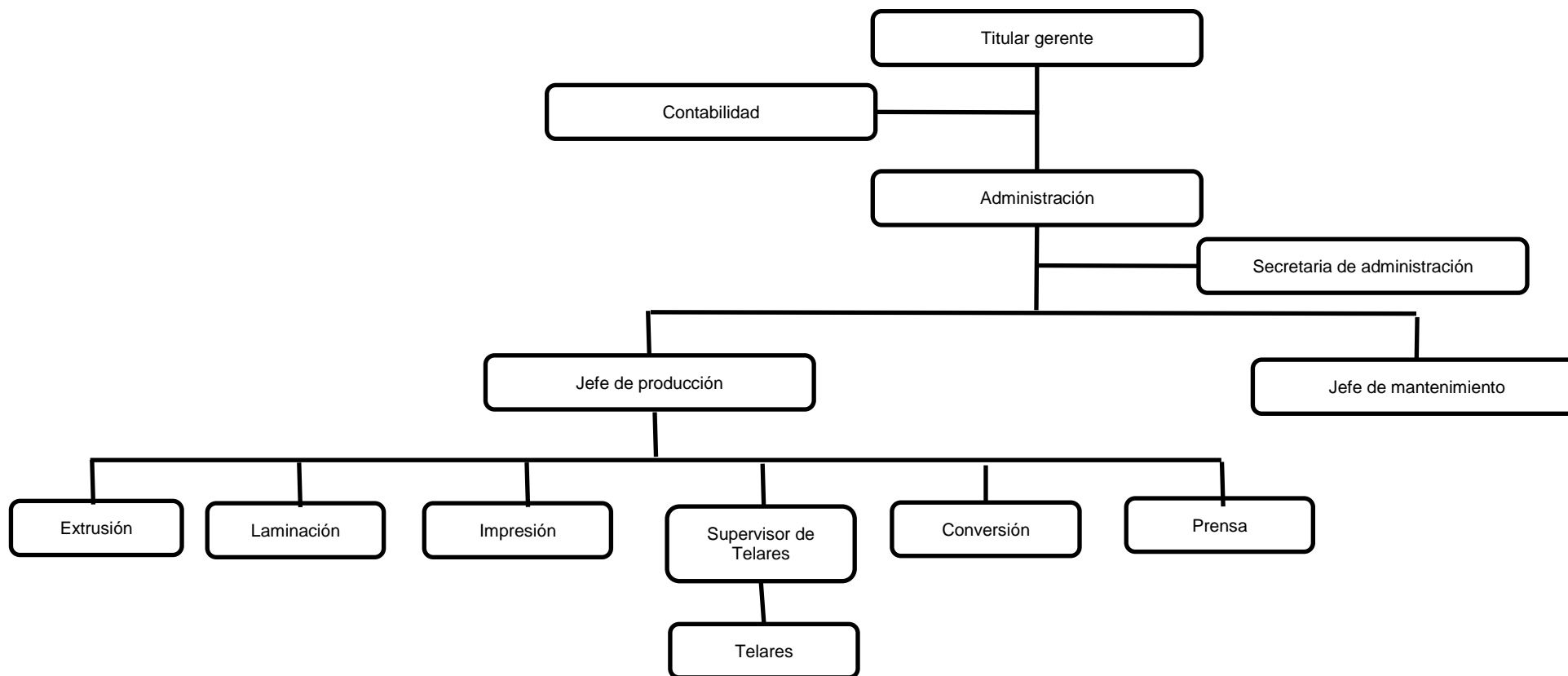
- ✓ Puntualidad
- ✓ Honradez
- ✓ Colaboración
- ✓ Respeto mutuo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Creatividad

Consideran que con el cumplimiento de estos valores la empresa puede alcanzar su desarrollo empresarial.

- **Organigrama**

El organigrama presentado por la empresa es el siguiente:

**FIGURA N°01**  
**ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L.**



*Fuente:* Elaboración propia

*Fecha:* Mayo 2013

- **Segregación De Labores**

- ✓ Gerente general: Pablo de la Cruz Barrios
- ✓ Contador: Manuel Curo Fiestas
- ✓ Administrador: Ronald de la Cruz Gonzales
- ✓ Jefe de producción: Lino Valentín Ayala Sigüellas
- ✓ Personal de apoyo administrativo: Constan de 3 personas.
- ✓ Obreros: constan de 49 trabajadores

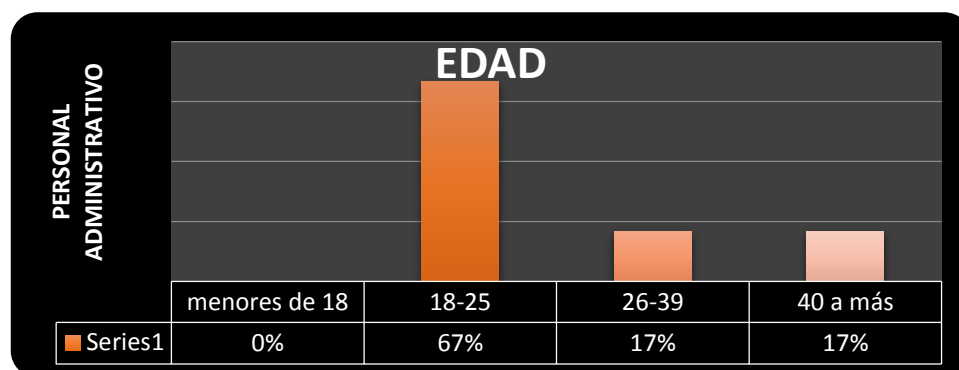
#### 4.1.1.2. **Resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa “Importaciones Savoy” EIRL**

Los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta al personal administrativo se presentan de acuerdo a algunas dimensiones:

##### **A. Datos generales de los trabajadores de la Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.**

#### **GRÁFICO N° 01**

#### **EDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN**



*Fuente:* elaboración propia

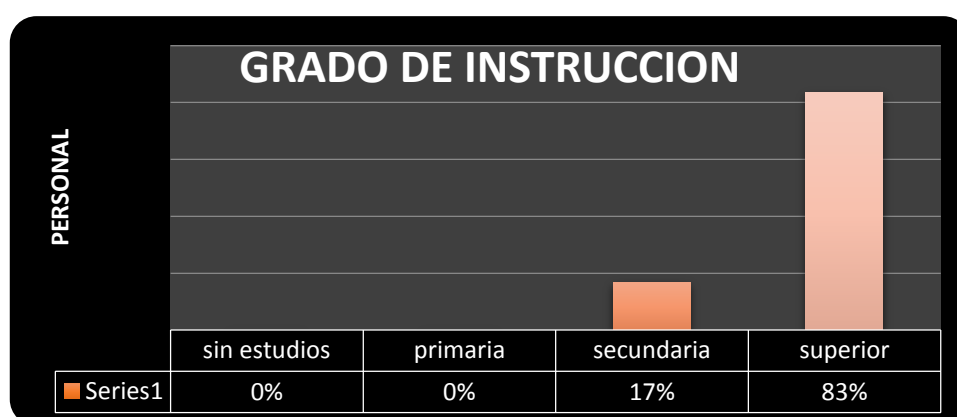
*Fecha:* mayo del 2013

### DESCRIPCIÓN:

En la encuesta aplicada a la empresa “Importaciones Savoy” EIRL, los trabajadores que laboran en el área administrativa, sus edades fluctúan entre los 18 a 25, lo cual hace indicar que la empresa trabaja con personal joven, que son personas más actualizadas y activas para la labor empresarial.

### GRAFICO N° 02

#### GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



*Fuente:* elaboración propia

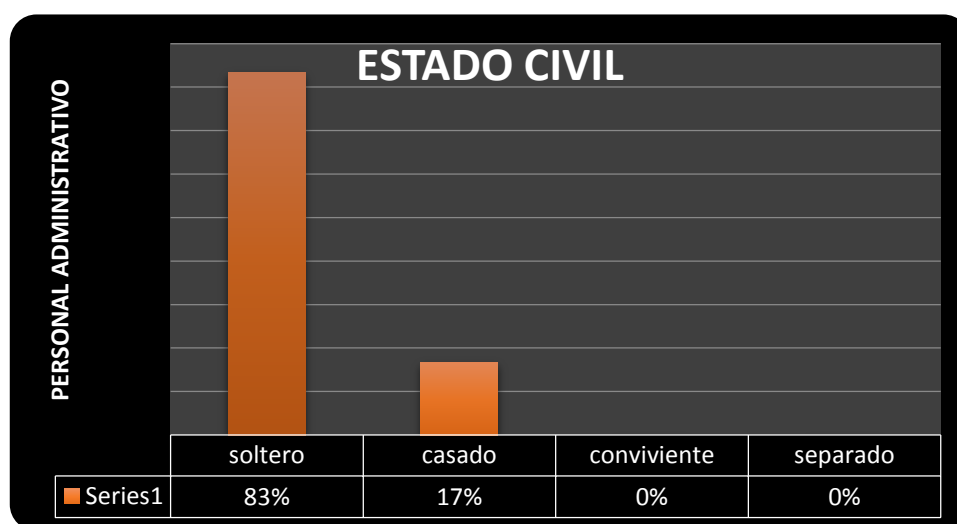
*Fecha:* mayo del 2013

### DESCRIPCIÓN:

El grado de instrucción de sus trabajadores también es necesario conocer para poder medir la clase de trabajador. Así como podemos observar el área administrativa, la gran mayoría cuentan con estudios superiores, lo cual indica que la empresa cuenta con profesionales calificados para la labor diaria en los negocios de la organización.

### GRÁFICO N° 03

#### ESTADO CIVIL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

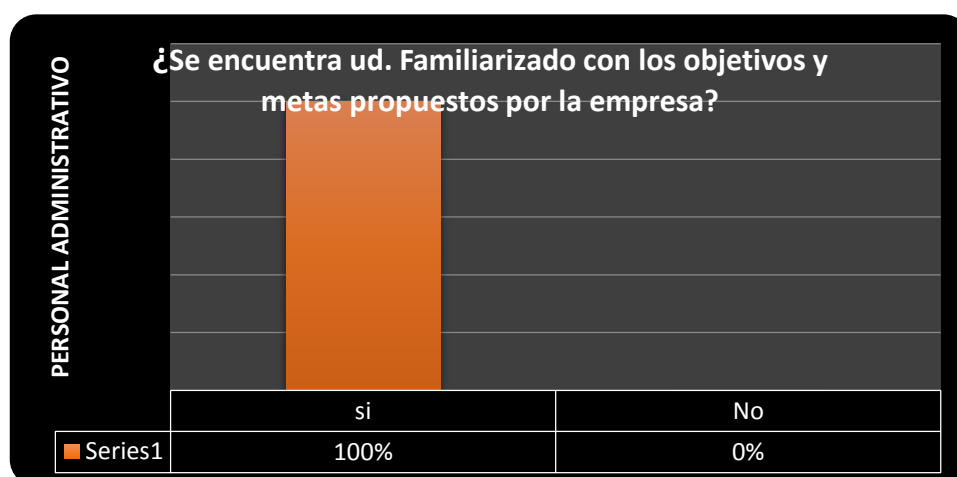
#### DESCRIPCIÓN:

Del estado civil de los trabajadores podemos deducir las posibles circunstancias que les motivan a trabajar. Así tenemos; que en su gran mayoría las personas son solteras, lo cual hace suponer que si laboran dentro de la entidad es producto de que buscan su propia superación profesional o también la necesidad de ayudar económicamente a su familia.

**B. Políticas Administrativas de la Empresa**  
**“Importación Savoy” E.I.R.L**

**GRÁFICO N° 04**

**FAMILIARIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES CON LOS  
 OBJETIVOS Y METAS DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY  
 E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN**



*Fuente:* elaboración propia

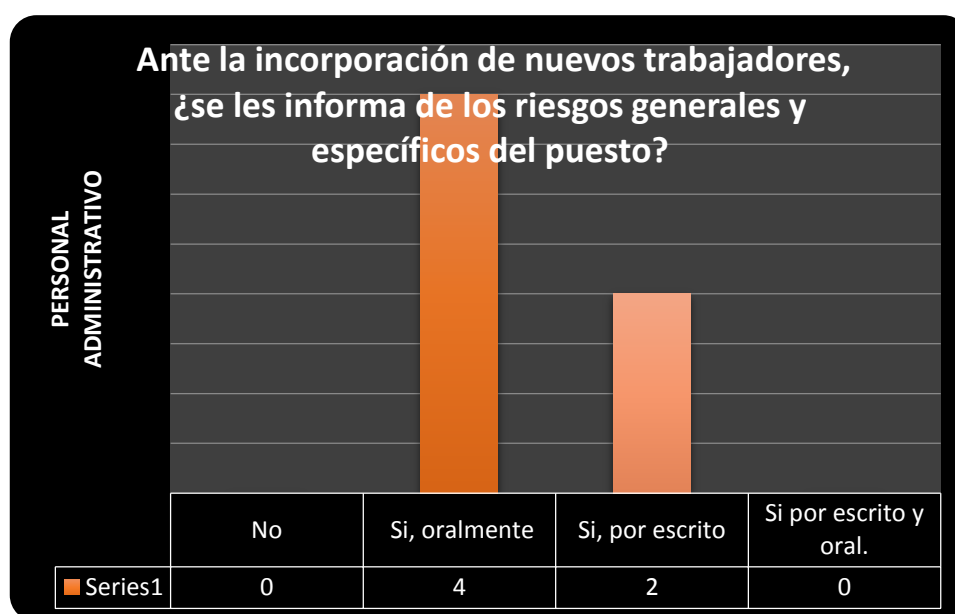
*Fecha:* mayo del 2013

**DESCRIPCIÓN:**

Las políticas administrativas aplicadas en la empresa Importaciones Savoy E.I.R.L., se dan con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo. Como podemos observar en el caso de área administrativa, en su totalidad contestaron que si se encuentran familiarizados con los objetivos y metas propuestos por la empresa, lo cual significa que cada miembro del área está consciente de lo que busca la empresa y saben que deben ayudar a lograr alcanzar su objetivo principal.

### GRÁFICO N° 05

#### INFORMACIÓN DE LOS RIESGOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DEL PUESTO DE TRABAJO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

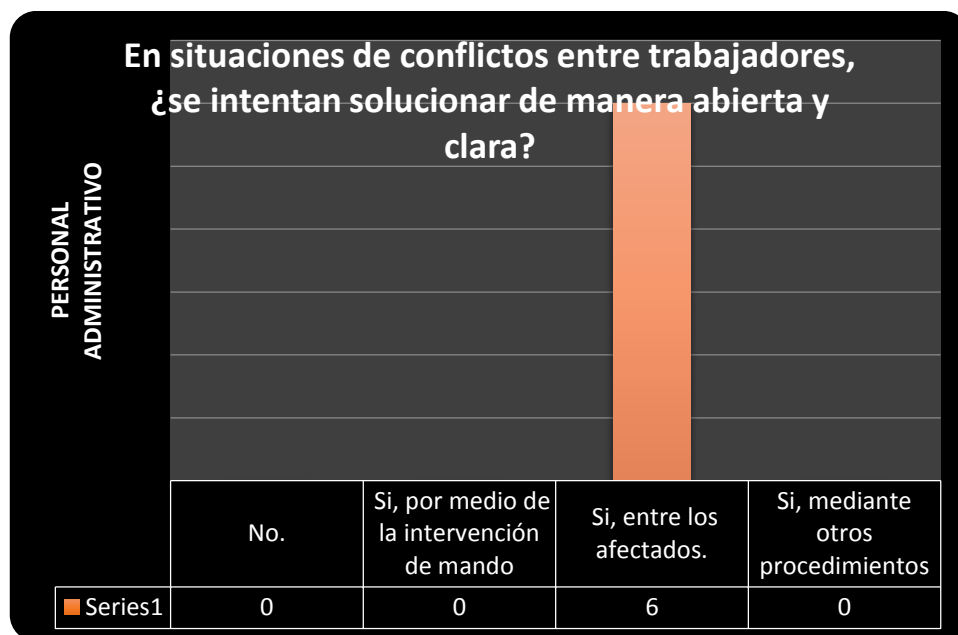
#### DESCRIPCIÓN:

Con respecto a que si la empresa proporciona información a los nuevos trabajadores sobre los riesgos generales y específicos del puesto, en el área administrativa, la respuesta fue afirmativa, resaltado que dicha información se hacía oralmente.



### GRÁFICO N° 06

#### SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



Fuente: elaboración propia

Fecha: mayo del 2013

#### DESCRIPCIÓN:

Sobre los conflictos que se pueden dar entre trabajadores, en el área administrativa, contestaron que se solucionaba entre los afectados, según lo que se pudo observar al conversar con los trabajadores, es política de la empresa enfrentar, mediante una conversación calmada, a los posibles afectados, para que discutan algunas diferencias que puedan tener.

### C. Beneficios Laborales de los trabajadores en la Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

GRÁFICO N° 07

#### LIBERTAD DE DECISIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



Fuente: elaboración propia

Fecha: mayo del 2013

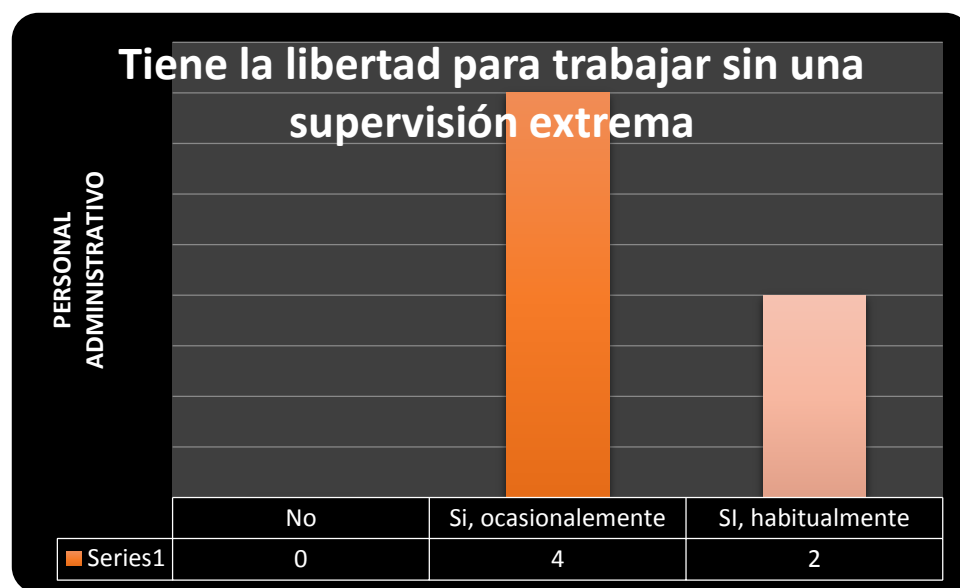
#### DESCRIPCIÓN:

Los beneficios laborales que otorga la empresa Importaciones Savoy E.I.R.L., sobre si el trabajador tiene la libertad de decidir cómo hacer su propio trabajo, tenemos que en el área administrativa se respondió que sí, es la práctica habitual. Esto se debe a que los mismo colaboradores pueden tener iniciativa para desarrollar de la mejor manera su

labor dentro de la entidad, ya que se necesita de sus conocimientos para el mejor desempeño.

### GRÁFICO N° 08

#### LIBERTAD DE TRABAJAR SIN SUPERVISIÓN EXTREMA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



*Fuente:* elaboración propia

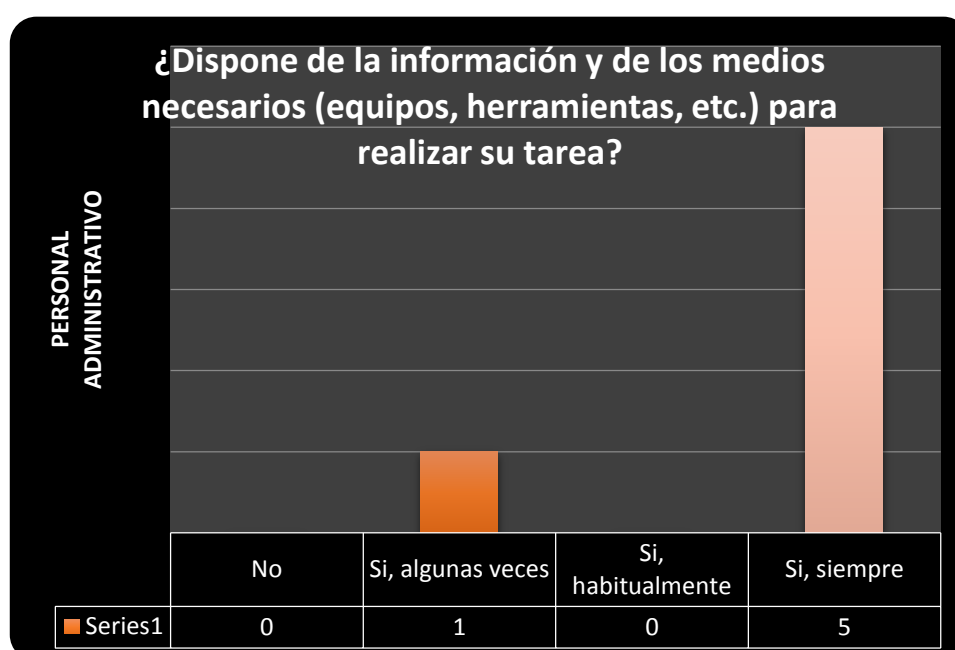
*Fecha:* mayo del 2013

### DESCRIPCIÓN:

Otro beneficios laboral que se puede presentar dentro de la entidad es que si tienen la libertad de trabajar sin una supervisión extrema. Los trabajadores del área administrativa respondieron que sí, pero ocasionalmente; es decir que los trabajadores pueden desenvolverse solos en sus obligaciones, destacando así sus conocimientos y habilidades. Pero, siempre es necesario que exista un jefe superior para que supervise su avance, y el desarrollo del mismo.

### GRÁFICO N° 09

#### DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LOS MEDIOS NECESARIOS PARA REALIZAR SU LABOR DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



Fuente: elaboración propia

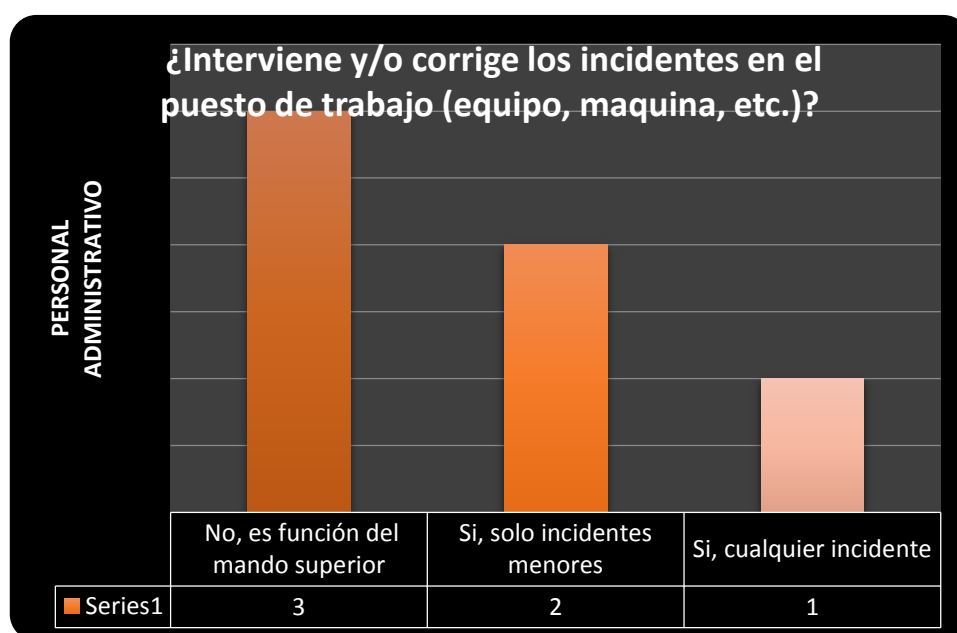
Fecha: mayo del 2013

#### DESCRIPCIÓN:

Con respecto a que si el trabajador dispone de la información y de los medios necesarios para realizar sus tareas; el área administrativa respondió en su mayor parte que sí, siempre. Con ello, se puede apreciar que la empresa, brinda las mejores condiciones para que el colaborador se encuentre satisfecho con su labor.

### GRÁFICO N° 10

#### INTERVENCIÓN Y CORRECCIÓN DE LOS INCIDENTES EN EL PUESTO DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



Fuente: elaboración propia

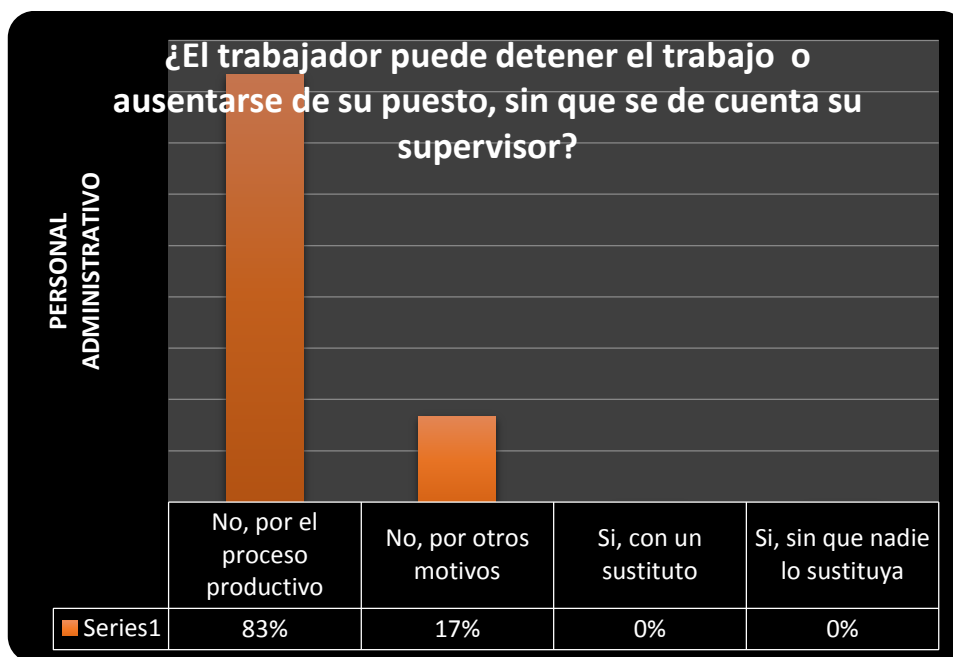
Fecha: mayo del 2013

#### DESCRIPCIÓN:

El trabajador tiene la libertad de intervenir o corregir los incidentes en su puesto de trabajo, en el área administrativa, los trabajadores contestaron que no, es función del mando superior. Como se puede apreciar, como en toda institución, siempre existe un jefe superior y él es el que posee la mayor responsabilidad del trabajo, por ello siempre los colaboradores tendrán que pedir ayuda en los incidentes que se puedan presentar en su labor.

### GRÁFICO N° 11

#### FACULTAD DE DETENER EL TRABAJO O AUSENTARSE DE SU PUESTO DE TRABAJO EN LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



Fuente: elaboración propia

Fecha: mayo del 2013

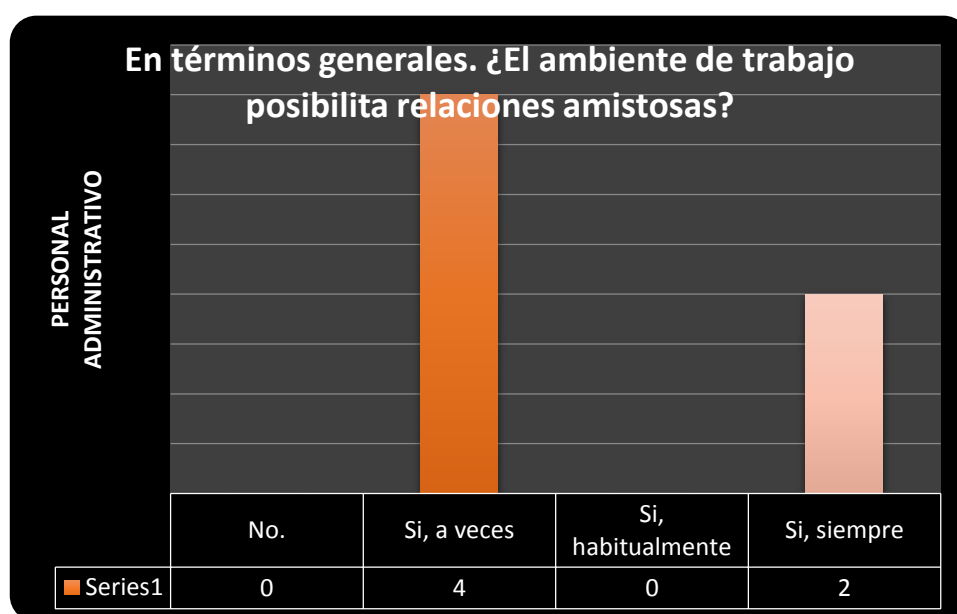
#### DESCRIPCIÓN:

Con respecto a que si el trabajador puede ausentarse de su puesto de trabajo, sin que el supervisor se dé cuenta, contestaron que no, por el proceso productivo. Con ello se refieren a que no pueden abandonar sus labores diarias, porque con ello acarrearían pérdidas para la empresa, no solo del dinero por incumplimiento de obligaciones, sino también de tiempo y retraso en las labores diarias.

## D. Relaciones sociales en la Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

**GRÁFICO N° 12**

### EL AMBIENTE DE TRABAJO POSIBILITA RELACIONES AMISTOSAS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

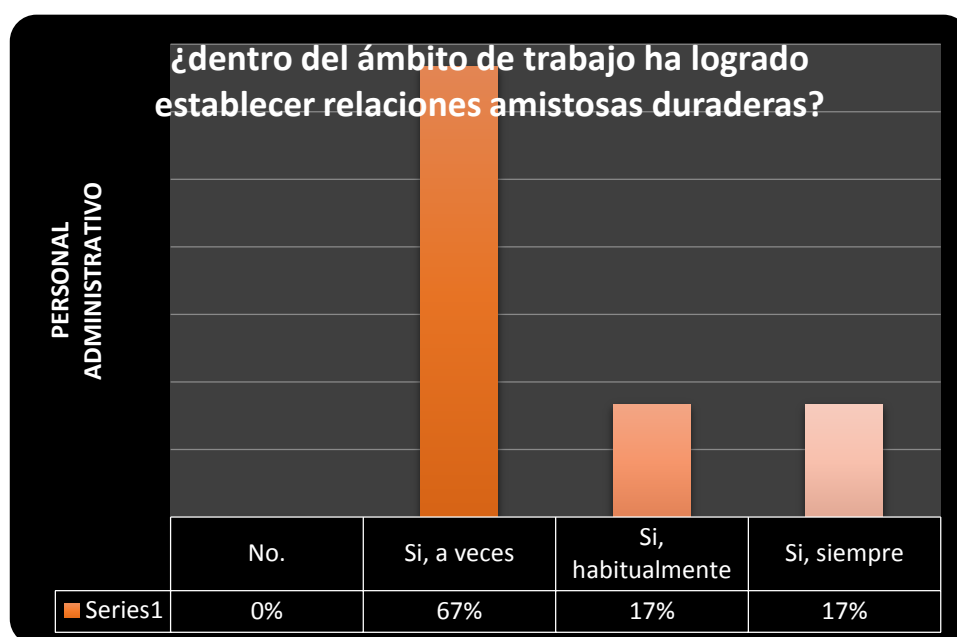
### DESCRIPCIÓN:

En el caso de las relaciones de amistad que se pueden suscitar dentro de entidad. El área administrativa, en su gran mayoría contestaron que si, a veces. Esto es producto ya que por la misma naturaleza del trabajo, siempre hay ruido producido por la maquinas, lo cual dificulta las

conversaciones internas y por ello no se pueden conocer y llegar a entablar una relación más cercana, como es la amistad.

### GRÁFICO N° 13

#### EL AMBIENTE DE TRABAJO POSIBILITA RELACIONES AMISTOSAS DURADERAS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

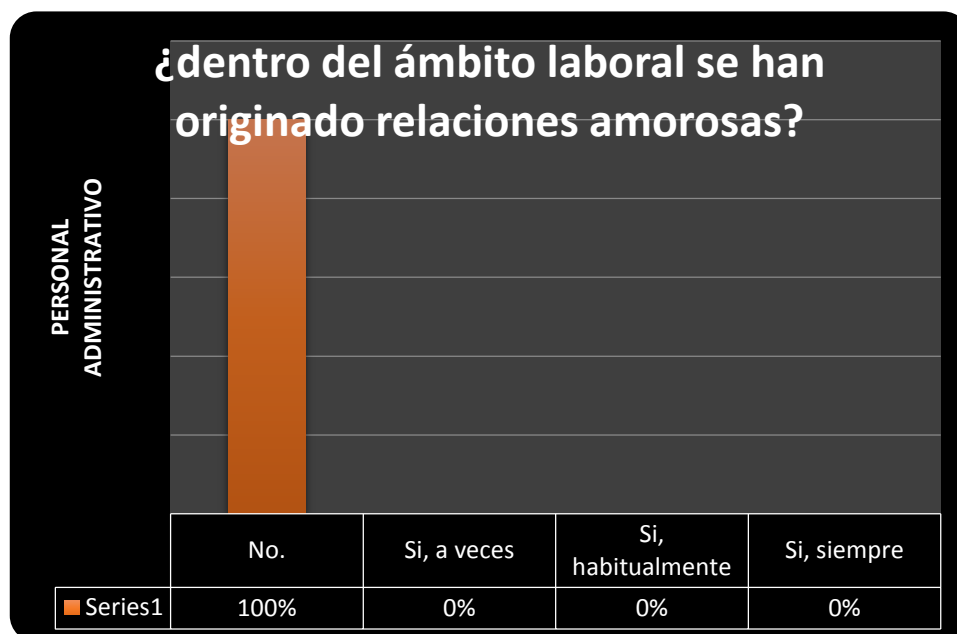
#### DESCRIPCIÓN:

Esta siguiente pregunta respalda a la pregunta anterior sobre las relaciones de amistad dentro de la entidad en la cual podemos observar que en el área administrativa tiene la misma respuesta que la anterior: si, a veces.



### GRÁFICO N° 14

#### EL AMBIENTE DE TRABAJO POSIBILITA RELACIONES AMOROSAS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



Fuente: elaboración propia

Fecha: mayo del 2013

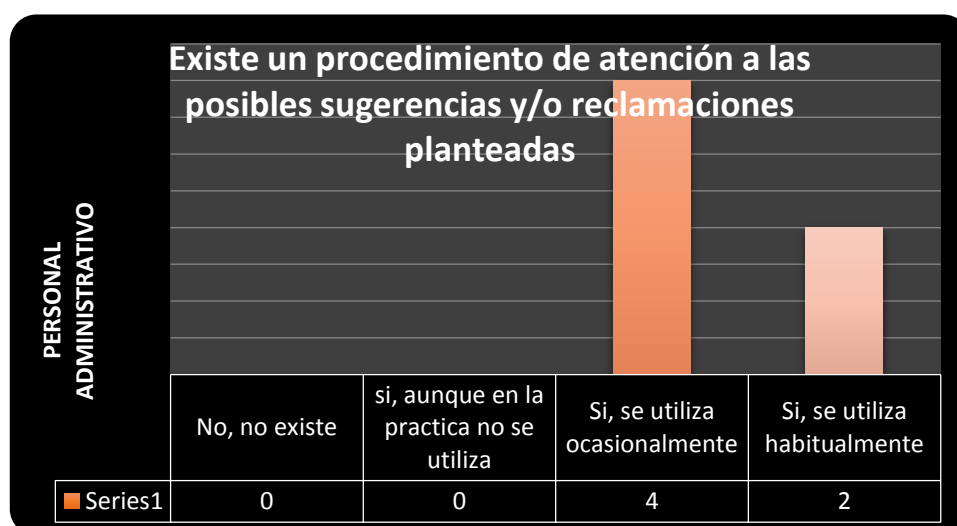
#### DESCRIPCIÓN:

Con respecto a que si se han dado relaciones amorosas dentro de la empresa, en el área de administrativa respondieron que no; porque la gran mayoría de personal son varones, mientras que en administración las únicas mujeres son las asistentes, las cuales se encuentran por un determinado tiempo.

**E. Atenciones laborales a los trabajadores de la  
Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.**

**GRÁFICO N° 15**

**EXISTENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A  
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PLANTEADAS EN LA  
EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

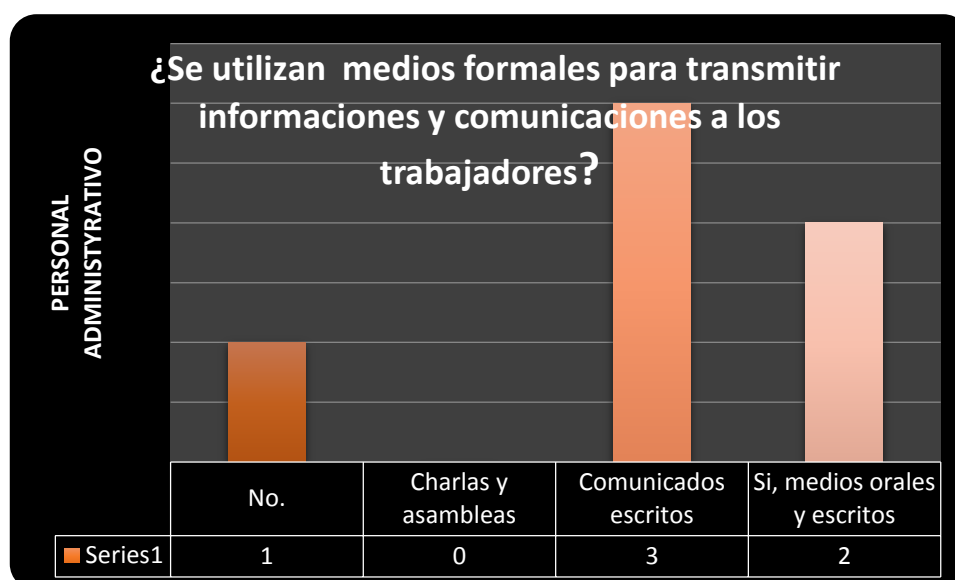
**DESCRIPCIÓN:**

Importaciones Savoy E.I.R.L., con el objetivo de propiciar el desarrollo de su personal estableció un procedimiento de atención a las posibles sugerencia y/o reclamaciones planteadas, la área evaluada respondieron que si existe dicho procedimiento, pero que es utilizado

ocasionalmente. Lo cual puede tomarse como una debilidad para entidad, ya que dicha área genera costos y no se está utilizando.

### GRÁFICO N° 16

#### EXISTENCIA DE MEDIOS FORMALES PARA TRASMITIR INFORMACIONES Y COMUNICACIÓN A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



*Fuente:* elaboración propia

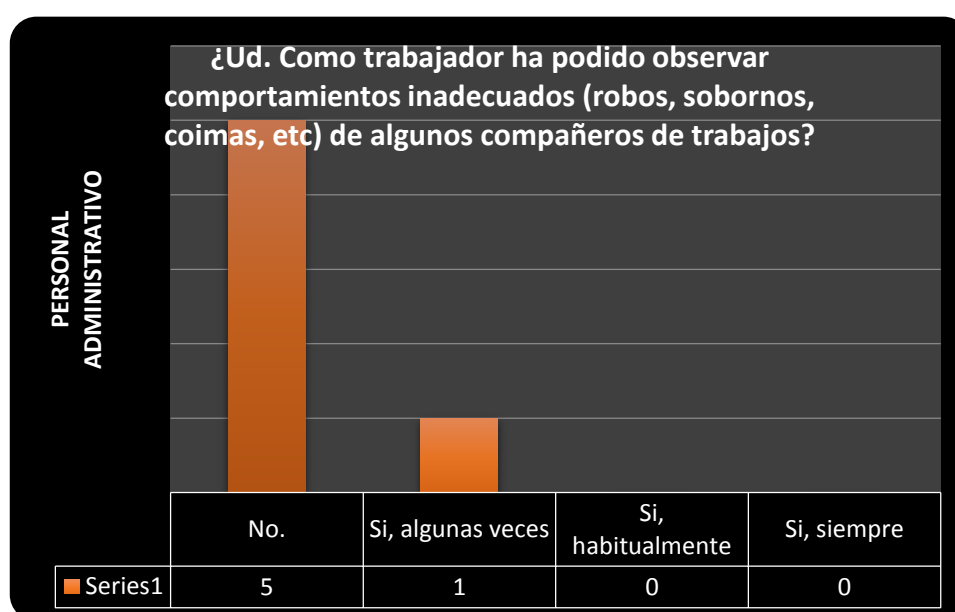
*Fecha:* mayo del 2013

#### DESCRIPCIÓN:

La utilización de medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones dentro de la entidad; el personal administrativo contestó que sí, mediante comunicados escritos. Aunque cabe señalar que no a todos llega dicha información, ya que existe un pequeño porcentaje que nos contestó “no”.

### GRÁFICO N° 17

#### EXISTENCIA DE COMPORTAMIENTOS INADECUADOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

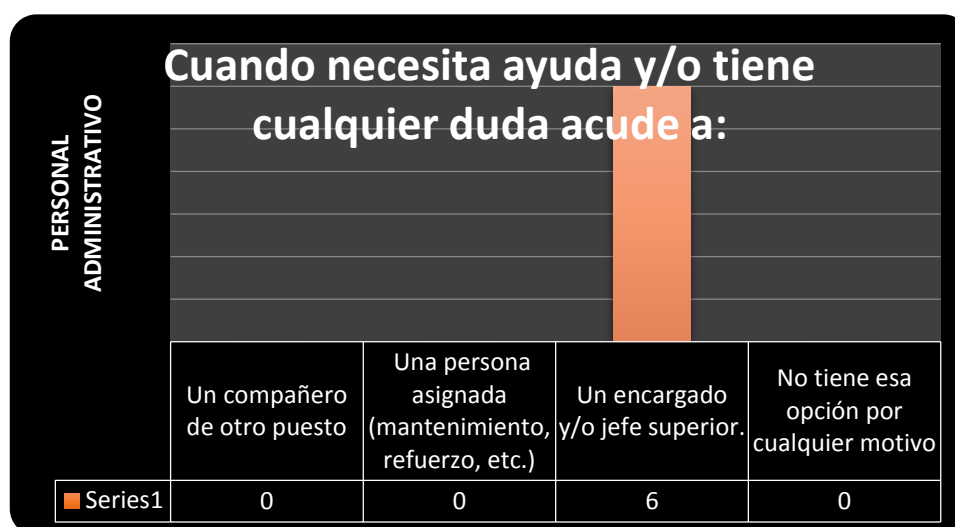
#### DESCRIPCIÓN:

Como en toda entidad las diversas modalidades de fraude existen, por ello se decidió preguntar a los trabajadores sobre si alguna vez han visto algún fraude que se haya suscitado en la empresa, el personal administrativo, contesto que no, en su mayoría, pero como se puede apreciar si hubo alguien que pudo testificar un modo de fraude.

**F. Relación de los trabajadores con la autoridad en la  
Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.**

**GRÁFICO N° 18**

**EN CASO DE AYUDA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE  
ADMINISTRACIÓN, ACUDEN A:**



*Fuente:* elaboración propia

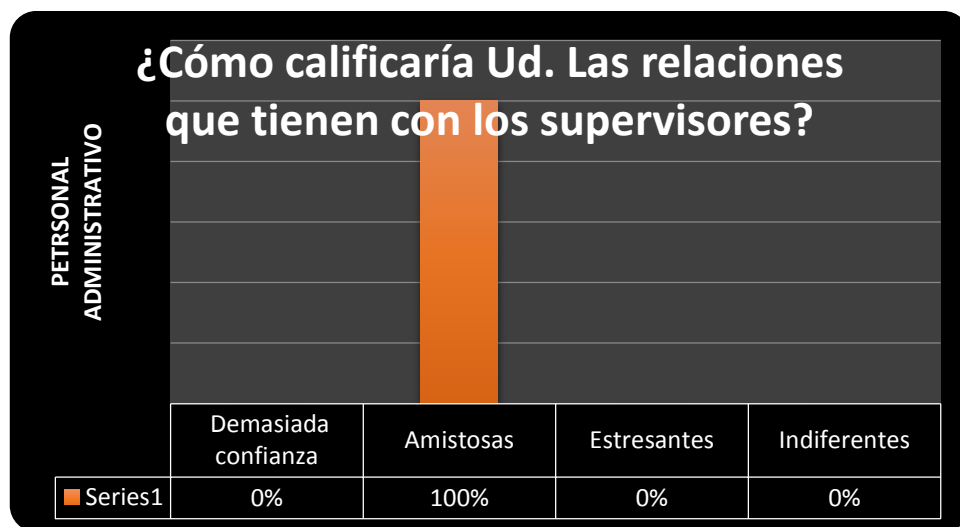
*Fecha:* mayo del 2013

**DESCRIPCIÓN:**

La relación que existe entre los empleados con los jefes superiores en la empresa “Importaciones Savoy” EIRL, de acuerdo a: Cuando un trabajador requiere ayuda o tiene alguna duda, en su mayor parte, los trabajadores del área de administración, respondieron que acuden a un jefe u encargado.

### GRÁFICO N° 19

#### RELACIONES ENTRE LOS SUPERVISORES Y LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

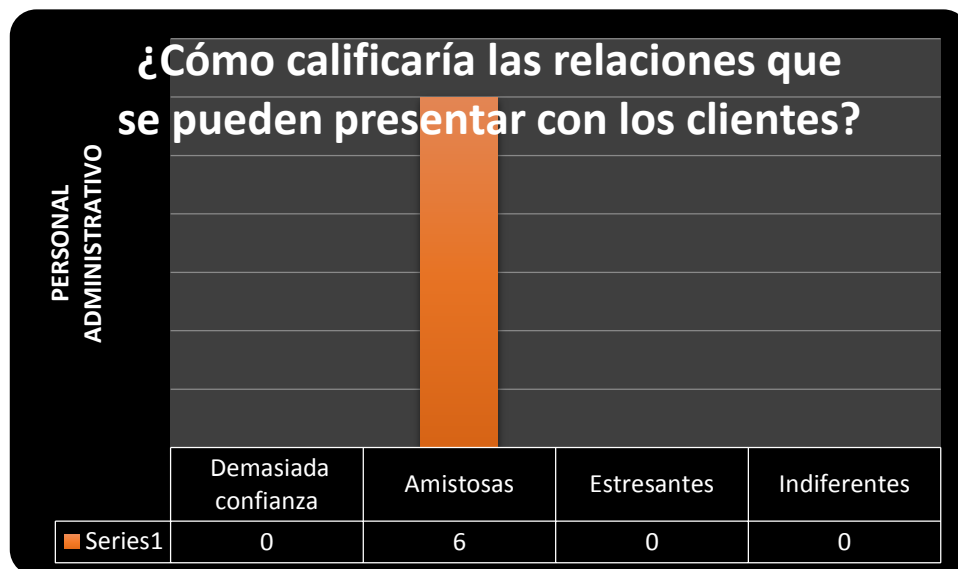
#### DESCRIPCIÓN:

Con respecto a cómo calificaría las relaciones laborales con sus superiores, el personal respondió que guardan relaciones amistosas con sus jefes, siendo esta una muestra del buen clima laboral que se vive dentro de la organización. Así mismo, se puede decir que existe una muestra de respeto de los colaboradores con su jefe superior. Además, vivir un clima laboral adecuado tiende a generar un mayor entusiasmo en los colaboradores y a sentir el compromiso de ellos con la entidad. Por lo tanto, ayuda a minimizar los diversos riesgos de fraude en la entidad.

**G. Relación de los trabajadores con los clientes de la  
Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.**

**GRÁFICO N° 20**

**RELACIONES ENTRE LOS CLIENTES Y LOS TRABAJADORES DE  
LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

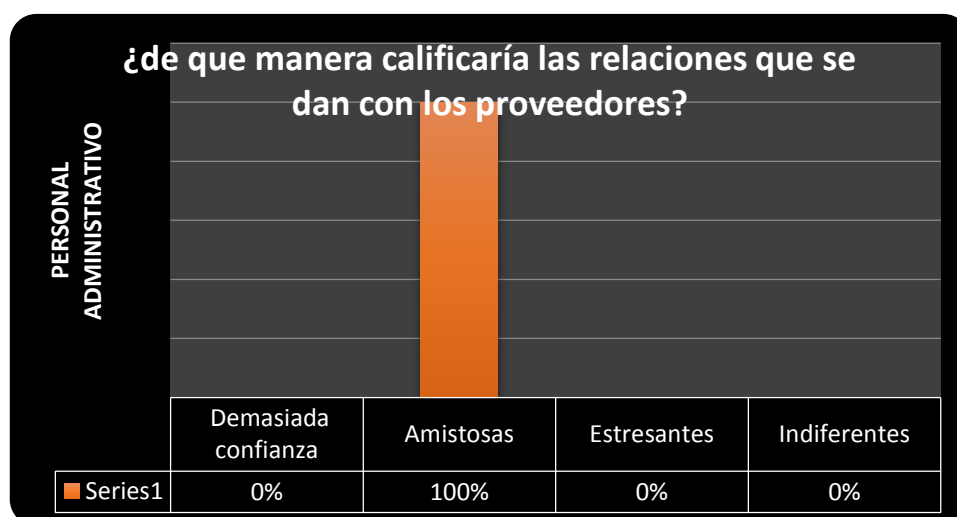
**DESCRIPCIÓN:**

La relación que existe entre los trabajadores administrativos con los clientes de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L., según lo contestado por el área tenemos que guardan una relación amistosa. Ya que, existe una relación directa entre ambos, puesto que son ellos quienes atienden los pedidos en la empresa.

## H. Relación de los trabajadores con los proveedores de la Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

GRÁFICO N° 21

### RELACIONES ENTRE LOS PROVEEDORES Y LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



Fuente: elaboración propia

Fecha: mayo del 2013

### DESCRIPCIÓN:

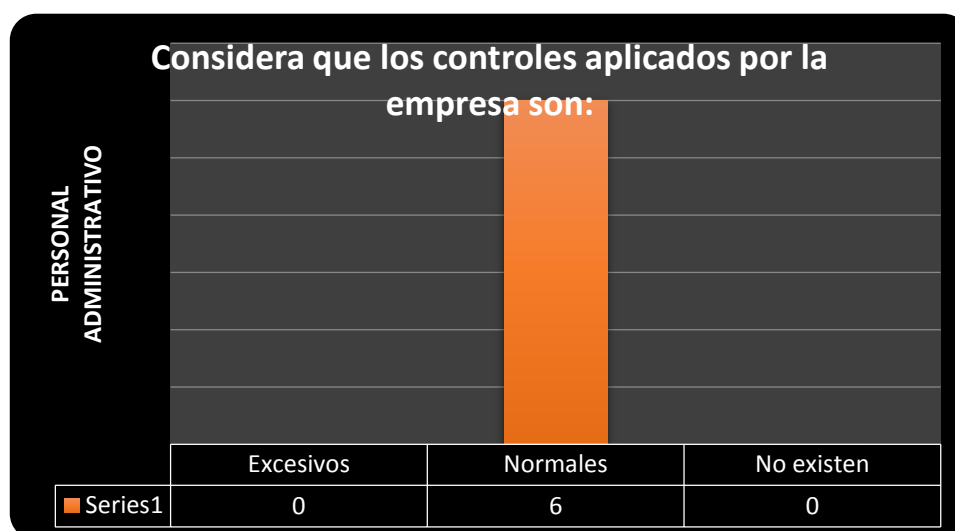
La relación que existe entre los trabajadores con los clientes de la empresa “Importaciones Savoy” EIRL, según lo contestado por en el área administrativa es que son amistosas, porque guardan una relación directa entre ellos, ya que al igual que atienden los pedidos también son quienes hacen los pedidos de sus materias para producir sus productos a vender.



## I. Controles internos de la Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

**GRÁFICO N° 22**

### CONSIDERACIÓN DE LOS CONTROLES INTERNOS POR LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

### DESCRIPCIÓN:

En torno a todas las preguntas realizadas se le pidió contestar una última pregunta que nos podría ser de mucha ayuda al momento de evaluar los riesgos empresariales dentro de la entidad. Así tenemos, sobre los controles empresariales, donde cada área estudiada respondió que son normales. Lo que implica que no son tan relevantes para el personal que labora dentro de ella.

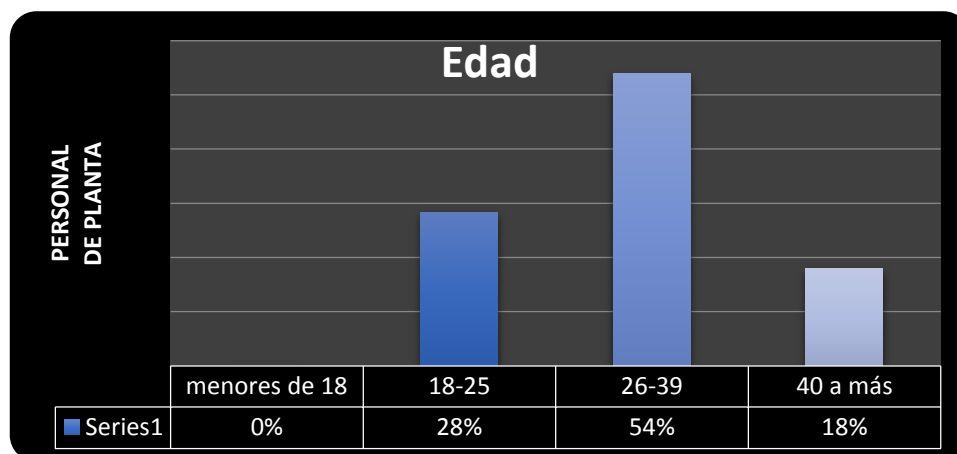
#### 4.1.1.3. Resultados de la encuesta aplicada al personal de planta de la empresa “Importaciones Savoy” EIRL

Los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta al personal de planta se presentan de acuerdo a algunas dimensiones:

##### A. Datos generales de los trabajadores de la Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

**GRAFICO N° 23**

#### **EDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L – PERSONAL DE PLANTA**



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

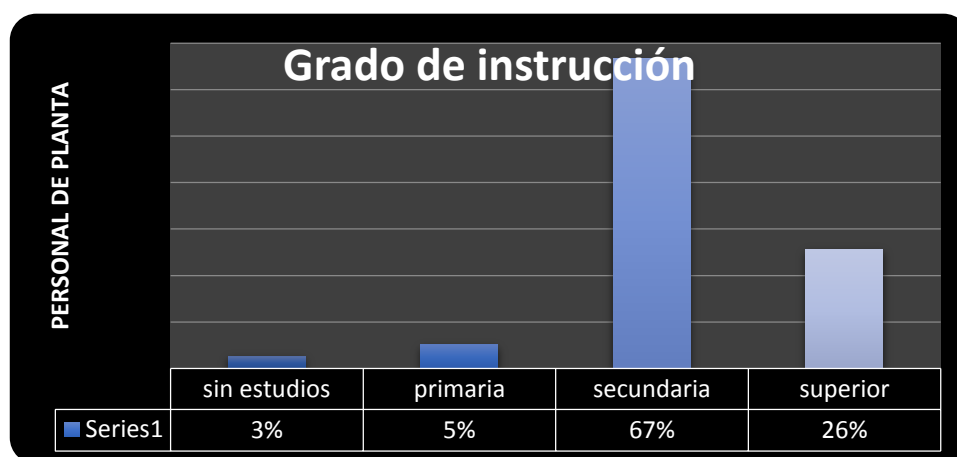
#### **DESCRIPCIÓN:**

En la encuesta aplicada a la empresa “Importaciones Savoy” EIRL, los trabajadores que laboran en el área de planta fluctúan entre 26 y 29

años, lo cual hace indicar que la empresa necesita personal con más edad y por ende más experiencia, porque el trabajo así lo demanda.

#### GRAFICO N° 24

##### GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA



*Fuente:* elaboración propia

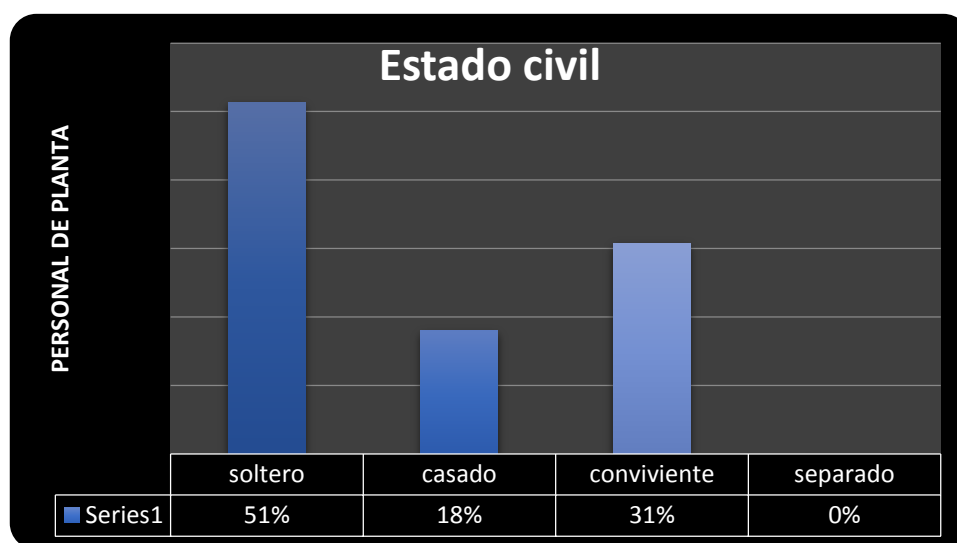
*Fecha:* mayo del 2013

#### DESCRIPCIÓN:

El grado de instrucción de sus trabajadores también es necesario conocer para poder medir la clase de trabajador. Así como podemos observar el área de planta, la gran mayoría tienen educación secundaria, lo cual indica que la empresa cuenta en mayor masa con personal empírico, que aprendido en base a la experiencia mas no a la educación recibida.

### GRÁFICO N° 25

#### ESTADO CIVIL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

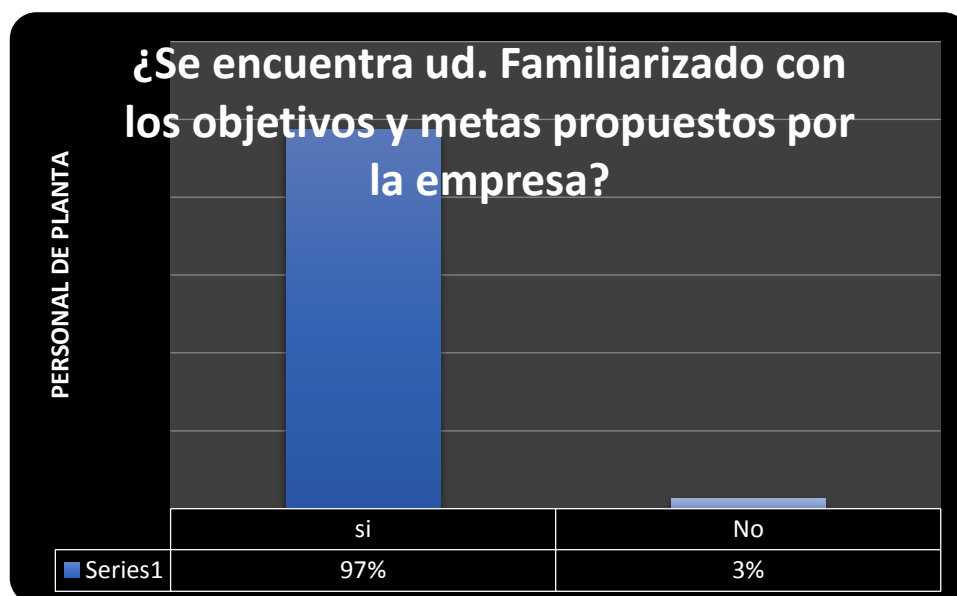
#### DESCRIPCIÓN:

Del estado civil de los trabajadores podemos deducir las posibles circunstancias que les motivan a trabajar. Así tenemos; que en su gran mayoría las personas son solteras, lo cual hace suponer que si laboran dentro de la entidad es producto de que buscan su propia superación económica o también la necesidad de ayudar económicamente a su familia.

**B. Políticas administrativas de la Empresa**  
**“Importaciones Savoy” E.I.R.L.**

**GRÁFICO N° 26**

**FAMILIARIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES CON LOS  
 OBJETIVOS Y METAS DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY  
 E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA**



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

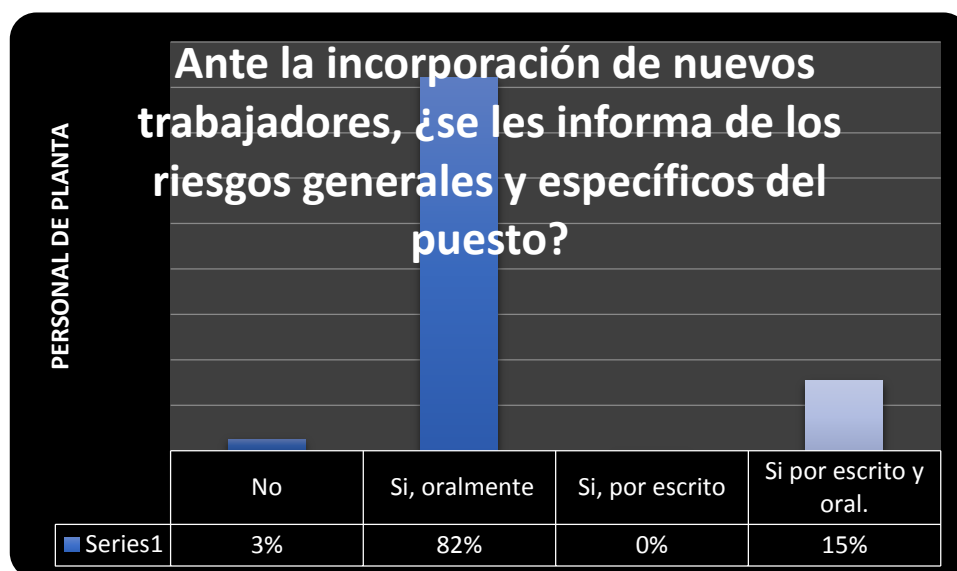
**DESCRIPCIÓN:**

Las políticas administrativas aplicadas en la empresa Importaciones Savoy EIRL, se dan con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo. Como podemos observar en el caso de los trabajadores de planta, contestaron que si conocen dichos objetivos pero aún existen trabajadores que no se encuentran familiarizados con la empresa, lo cual puede ser determinado como un riesgo, puesto que ellos aún no saben a dónde apunta

la entidad y por ende no se encuentran contribuyendo al logro de los objetivos.

### GRÁFICO N° 27

#### INFORMACIÓN DE LOS RIESGOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DEL PUESTO DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

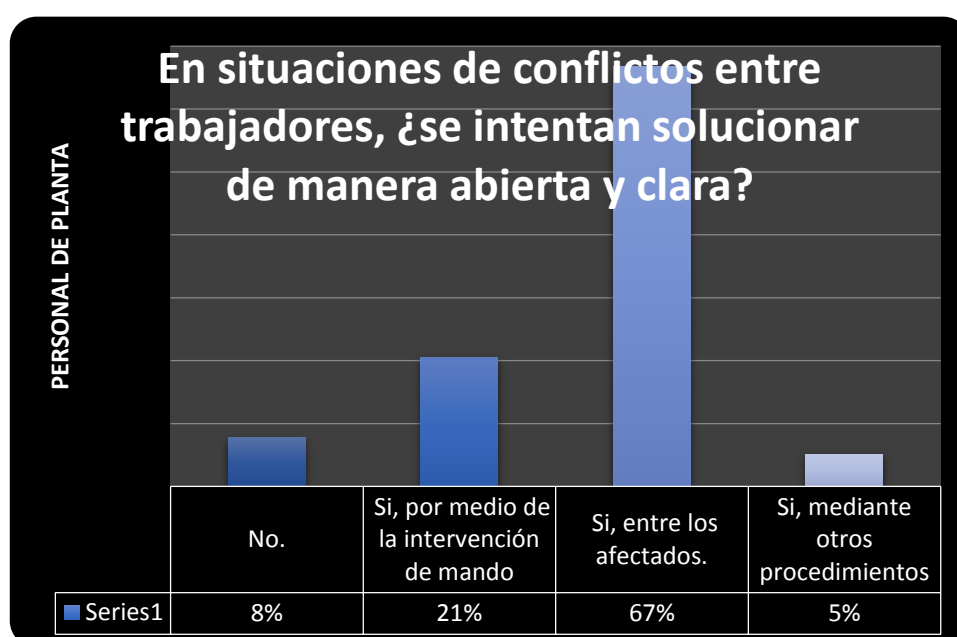
#### DESCRIPCIÓN:

Con respecto a que si la empresa proporciona información a los nuevos trabajadores sobre los riesgos generales y específicos del puesto, en el área de planta, la respuesta fue afirmativa, resaltado que dicha información se hacía oralmente. Aunque al parecer no a todos les llega dicha

información, ya que en menor porcentaje contestaron que “no”. Lo que puede generar un riesgo para la entidad.

### GRÁFICO N° 28

#### SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

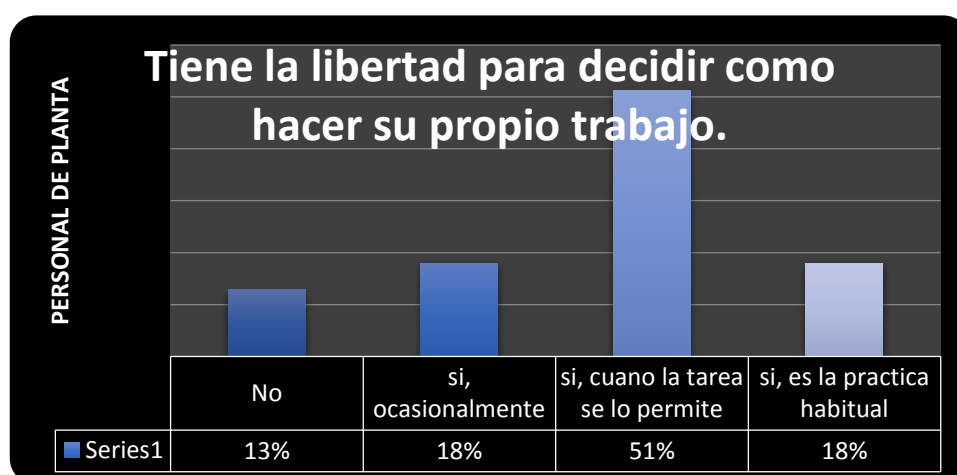
#### DESCRIPCIÓN:

Sobre los conflictos que se pueden dar entre trabajadores, en el área de planta en su gran mayoría contestaron que se solucionaba entre los afectados, según lo que se pudo observar al conversar con los trabajadores, es política de la empresa enfrentar, mediante una conversación calmada, a los posibles afectados, para que discutan algunas diferencias que puedan tener.

### C. Beneficios Laborales de los trabajadores en la Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

GRÁFICO N° 29

#### LIBERTAD DE DECISIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA



Fuente: elaboración propia

Fecha: mayo del 2013

#### DESCRIPCIÓN:

Los beneficios laborales que otorga la empresa Importaciones Savoy E.I.R.L., sobre si el trabajador tiene la libertad de decidir cómo hacer su propio trabajo, tenemos que en el área de planta se respondió que sí, pero siempre que la tarea lo permita. Caso contrario no lo puede hacer. Esta respuesta indica que existe una política de solución de problemas, donde es el jefe superior quien se encarga de corregir los múltiples problemas que se pueden suscitar.



### GRÁFICO N° 30

#### LIBERTAD DE TRABAJAR SIN SUPERVISIÓN EXTREMA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L- PERSONAL DE PLANTA



*Fuente:* elaboración propia

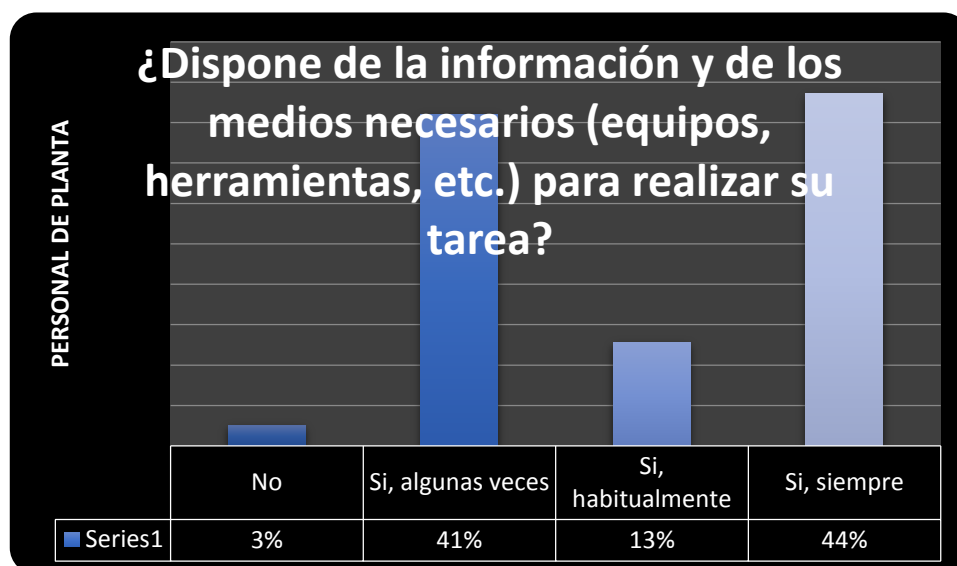
*Fecha:* mayo del 2013

#### DESCRIPCIÓN:

Otro beneficios laboral que se puede presentar dentro de la entidad es que si tienen la libertad de trabajar sin una supervisión extrema. Los trabajadores de planta respondieron que sí, pero ocasionalmente; es decir que los trabajadores aceptan que debería existir un supervisor para que ellos laboren al 100% dentro de entidad.

### GRÁFICO N° 31

#### DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LOS MEDIOS NECESARIOS PARA REALIZAR SU TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA



*Fuente:* elaboración propia

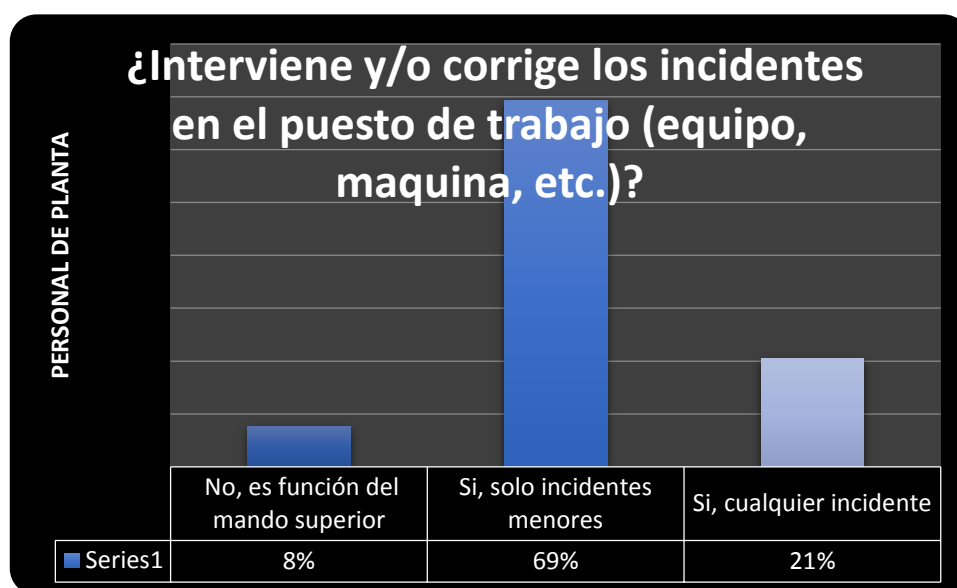
*Fecha:* mayo del 2013

#### DESCRIPCIÓN:

Con respecto a que si el trabajador dispone de la información y de los medios necesarios para realizar sus tareas; el área de planta respondió en su mayor parte que sí, siempre. Lo cual indica que la empresa se preocupa de su personal, brindándole lo necesario para realizar su trabajo.

### GRÁFICO N° 32

#### INTERVENCIÓN Y CORRECCIÓN DE LOS INCIDENTES EN EL PUESTO DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA



Fuente: elaboración propia

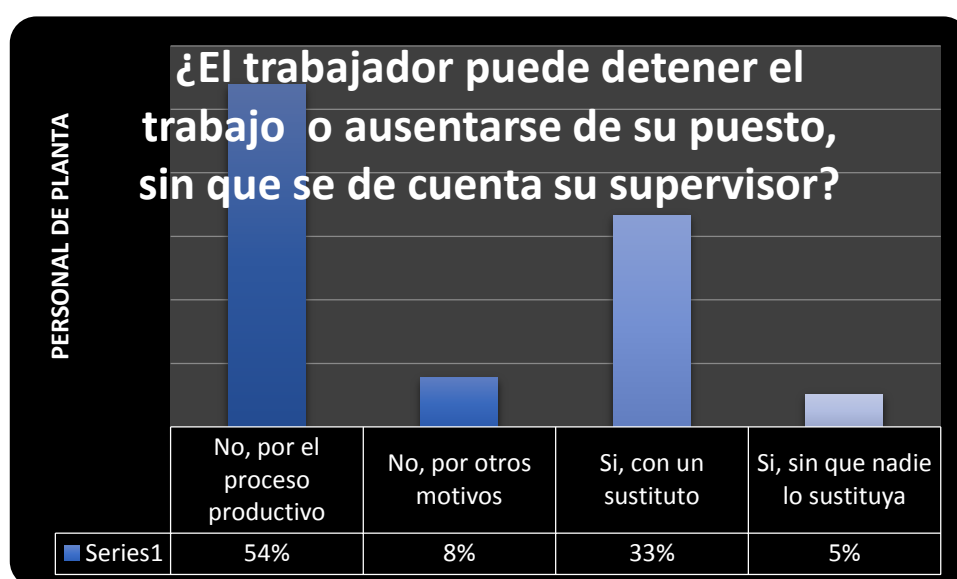
Fecha: mayo del 2013

#### DESCRIPCIÓN:

En cuanto a que si el trabajador tiene la libertad de intervenir o corregir los incidentes en su puesto de trabajo, contestaron que sí, solo incidentes menores, caso contrario deberá informar a su superior. Con esto podemos observar, que existen políticas con respecto a la solución de problemas, donde se le brinda la posibilidad de utilizar sus conocimientos y habilidades al colaborador, para corregir algunos accidentes menores; caso contrario se le informa a su jefe superior.

### GRÁFICO N° 33

#### FACULTAD DE DETENER EL TRABAJO O AUSENTARSE DE SU PUESTO DE TRABAJO EN LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

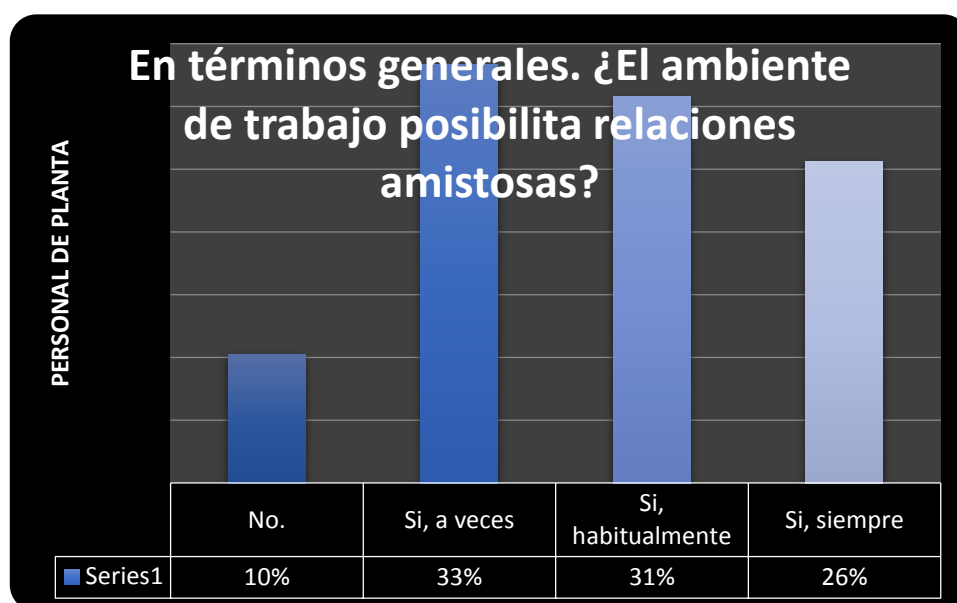
#### DESCRIPCIÓN:

Con respecto a que si el trabajador puede ausentarse de su puesto de trabajo, sin que el supervisor se dé cuenta, en planta, contestaron que no, por el proceso productivo. Con ello se refieren a que no pueden abandonar sus labores diarias, porque con ello acarrearían pérdidas para la empresa, no solo del dinero por incumplimiento de obligaciones, sino también de tiempo y retraso en las labores diarias.

**D. Relaciones sociales entre los trabajadores de la  
Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.**

**GRÁFICO N° 34**

**EL AMBIENTE DE TRABAJO POSIBILITA RELACIONES  
AMISTOSAS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L.–  
PERSONAL DE PLANTA**



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

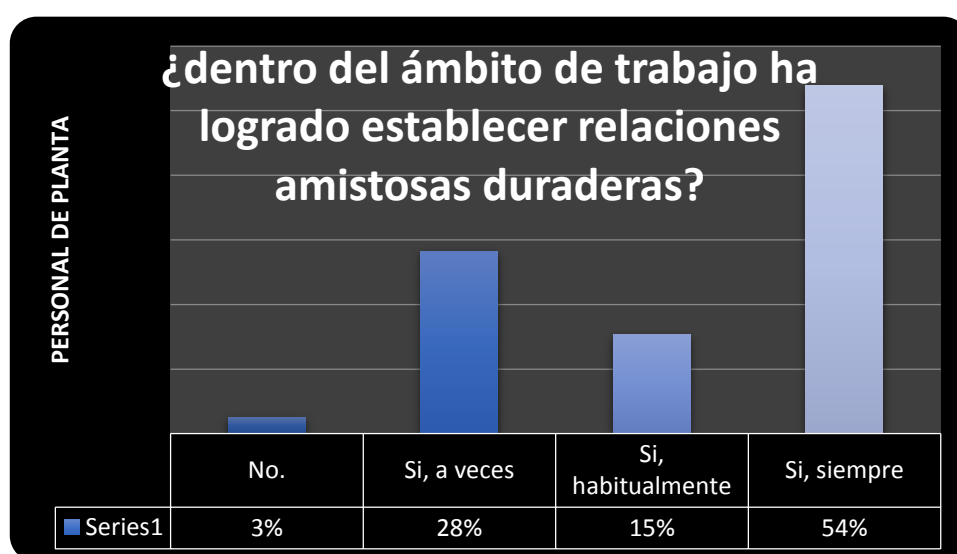
**DESCRIPCIÓN:**

Las relaciones sociales que se pueden suscitar dentro de entidad tenemos, sobre las amistosas, en su gran mayoría contestaron que si, a veces. Esto es producto ya que por la misma naturaleza del trabajo, siempre hay ruido producido por la maquinas, lo cual dificulta las conversaciones

internas y por ello no se pueden conocer y llegar a entablar una relación más cercana, como es la amistad.

### GRÁFICO N° 35

#### EL AMBIENTE DE TRABAJO POSIBILITA RELACIONES AMISTOSAS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L.– PERSONAL DE PLANTA



*Fuente:* elaboración propia

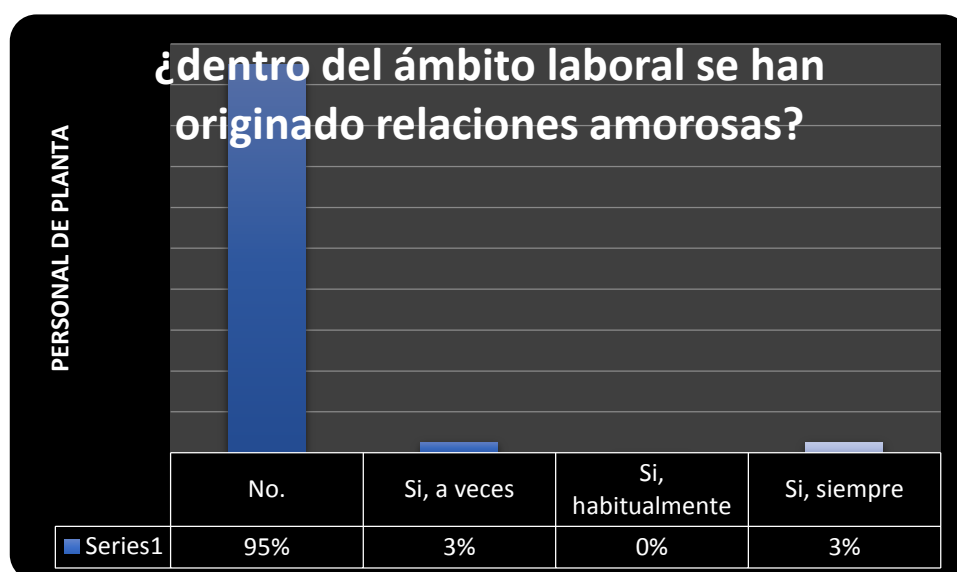
*Fecha:* mayo del 2013

#### DESCRIPCIÓN:

Esta siguiente pregunta respalda a la pregunta anterior sobre las relaciones de amistad dentro de la entidad en la cual podemos observar que en el área de planta, respondieron que: si siempre.

### GRÁFICO N° 36

#### EL AMBIENTE DE TRABAJO POSIBILITA RELACIONES AMOROSAS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

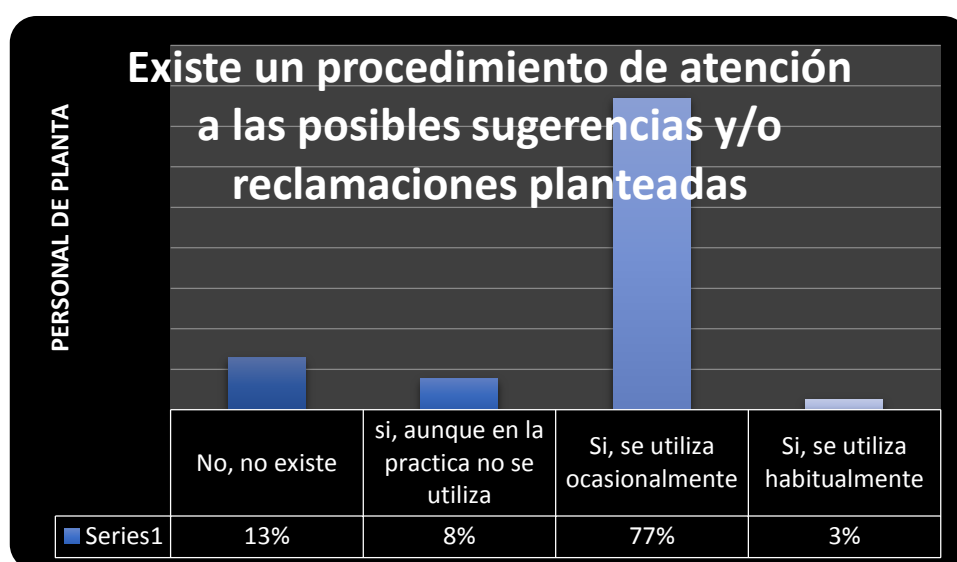
#### DESCRIPCIÓN:

Con respecto a que si se han dado relaciones amorosas dentro de la empresa, en el área de planta respondieron que no; porque la gran mayoría de personal son varones, mientras que en administración las únicas mujeres son las asistentes, las cuales se encuentran por un determinado tiempo.

**E. Atenciones laborales a los trabajadores de la  
Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.**

**GRÁFICO N° 37**

**EXISTENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A  
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PLANTEADAS EN LA  
EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE  
PLANTA**



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

**DESCRIPCIÓN:**

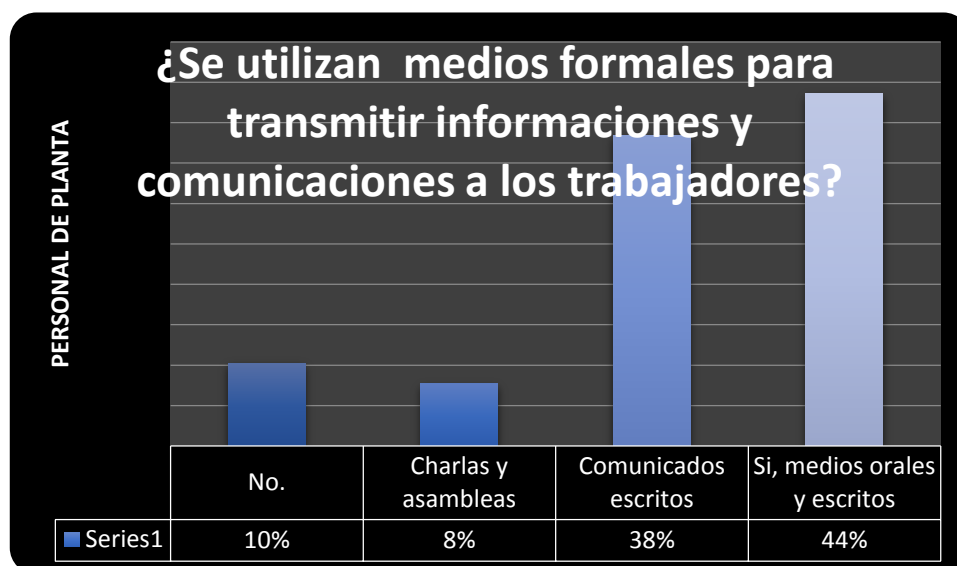
Importaciones Savoy EIRL, con el objetivo de propiciar el desarrollo de su personal estableció un procedimiento de atención a las posibles sugerencia y/o reclamaciones planteadas, la área evaluada



respondieron que si existe dicho procedimiento, pero que es utilizado ocasionalmente.

### GRÁFICO N° 38

#### EXISTENCIA DE MEDIOS FORMALES PARA TRASMITIR INFORMACIONES Y COMUNICACIÓN A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA



*Fuente:* elaboración propia

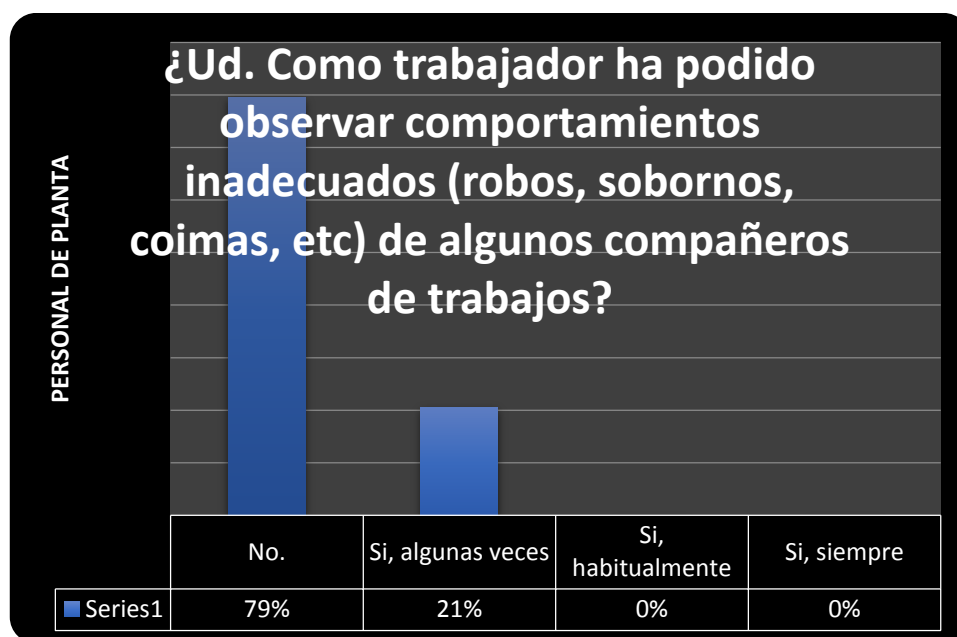
*Fecha:* mayo del 2013

#### DESCRIPCIÓN:

La utilización de medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones dentro de la entidad; el personal de planta contesto que sí, mediante comunicados escritos y orales.

### GRÁFICO N° 39

#### EXISTENCIA DE COMPORTAMIENTOS INADECUADOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

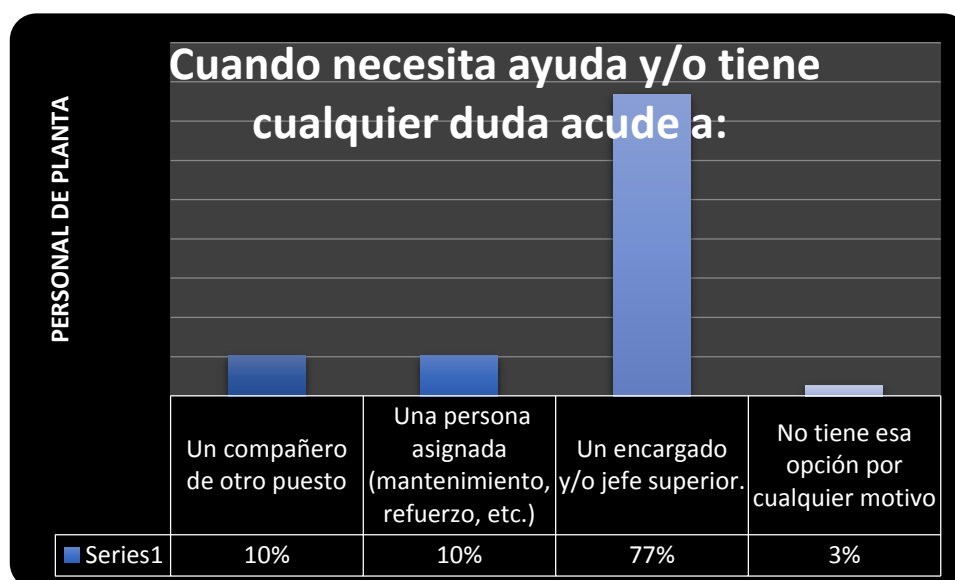
#### DESCRIPCIÓN:

Para tener una visión más clara de la existencia de algún comportamiento indebido por parte de los trabajadores en la entidad, se abordó esta pregunta. Dando como resultado que en la mayoría respondieron que no, han observado robos, sobornos o coimas; pero hay una mínima porción de obreros que respondieron haber observado estos actos inadecuados, algunas veces.

**F. Relación de los trabajadores con la autoridad en la Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.**

**GRÁFICO N° 40**

**EN CASO DE AYUDA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA, ACUDEN A:**



*Fuente:* elaboración propia

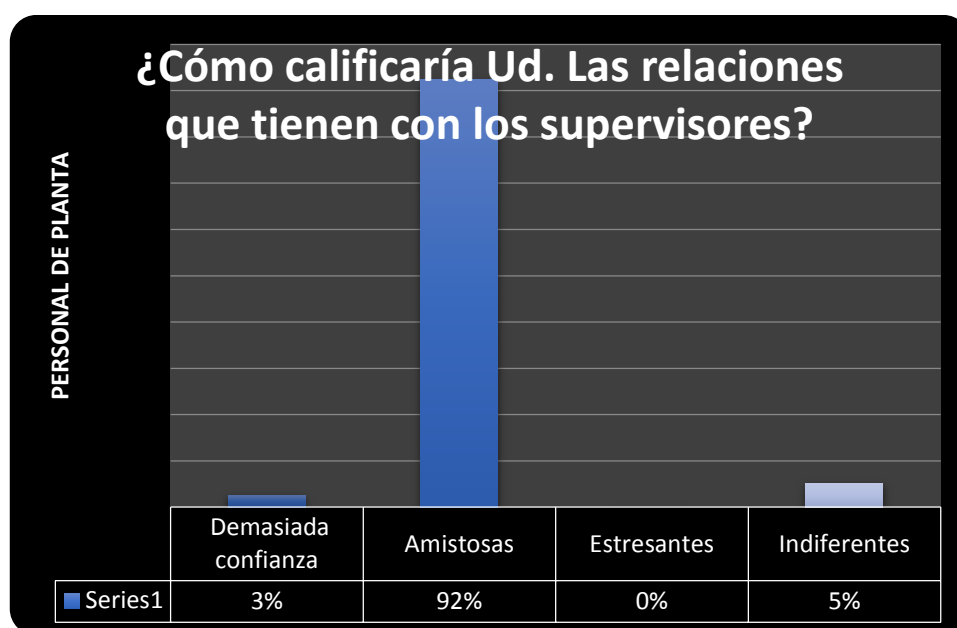
*Fecha:* mayo del 2013

**DESCRIPCIÓN:**

La relación que existe entre los empleados con los jefes superiores en la empresa “Importaciones Savoy” EIRL, de acuerdo a: Cuando un trabajador requiere ayuda o tiene alguna duda, en su mayor parte, los trabajadores del área de administración, respondieron que acuden a un jefe u encargado.

### GRÁFICO N° 41

#### RELACIONES ENTRE LOS SUPERVISORES Y LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

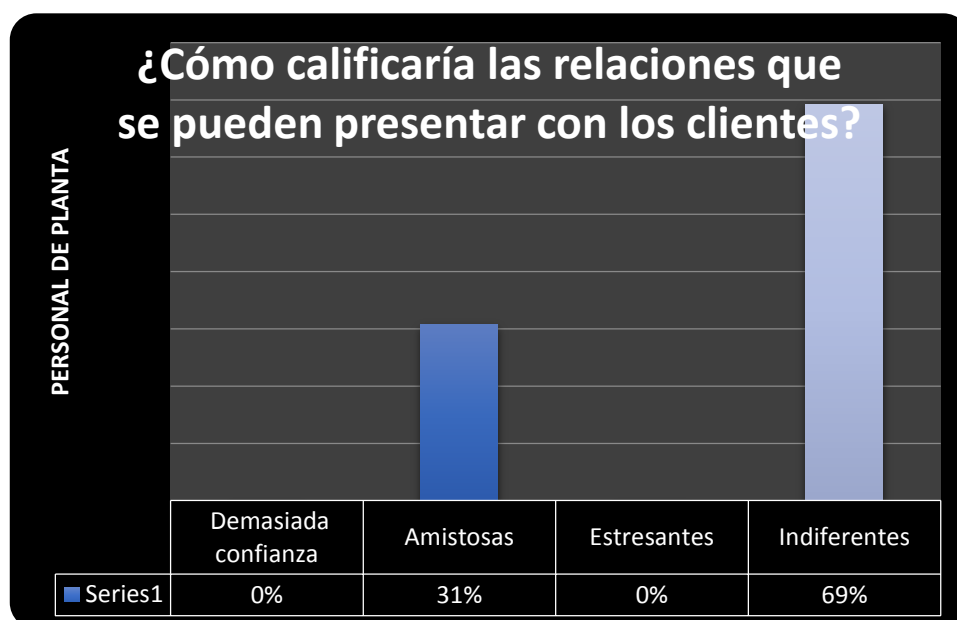
#### DESCRIPCIÓN:

El personal respondió que guardan relaciones amistosas con sus jefes, siendo esta una muestra del buen clima que se vive dentro de la organización.

**G. Relación de los trabajadores con los clientes en la  
Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.**

**GRÁFICO N° 42**

**RELACIONES ENTRE LOS CLIENTES Y LOS TRABAJADORES DE  
LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE  
PLANTA**



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

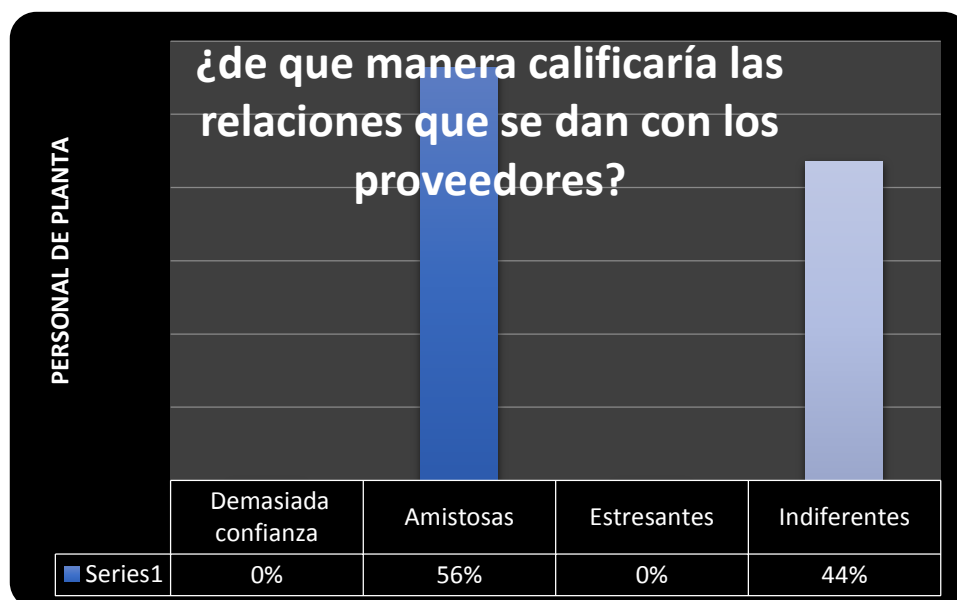
**DESCRIPCIÓN:**

La relación que existe entre los trabajadores con los clientes de la empresa “Importaciones Savoy” EIRL, según lo contestado por en el área de planta es que son indiferentes, porque no tienen una relación directa con ellos, ya que solo se dedican a la utilización de maquinarias dentro de la entidad.

## H. Relación de los trabajadores con los proveedores en la Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

### GRÁFICO N° 43

#### RELACIONES ENTRE LOS PROVEEDORES Y LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA



Fuente: elaboración propia

Fecha: mayo del 2013

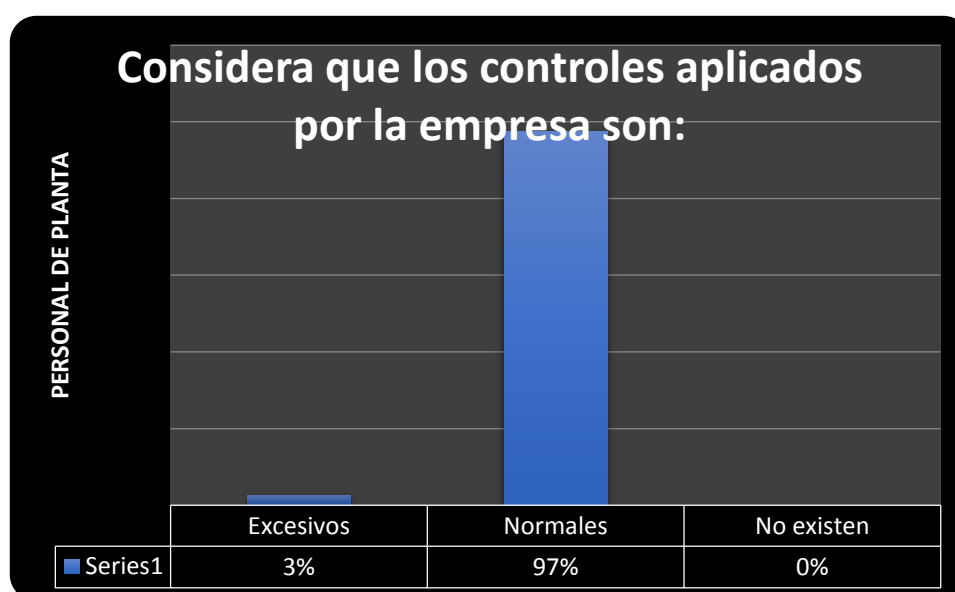
#### DESCRIPCIÓN:

La relación que existe entre los trabajadores con los clientes de la empresa “Importaciones Savoy” EIRL, según lo contestado por en el área de planta es que son indiferentes, porque no tienen una relación directa con ellos, ya que solo se dedican a la utilización de maquinarias dentro de la entidad.

## I. Controles internos aplicados en la Empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

**GRÁFICO N° 44**

### CONSIDERACIÓN DE LOS CONTROLES INTERNOS POR LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L– PERSONAL DE PLANTA



*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

#### **DESCRIPCIÓN:**

En torno a todas las preguntas realizadas se le pidió contestar una última pregunta que nos podría ser de mucha ayuda al momento de evaluar los riesgos empresariales dentro de la entidad. Así tenemos, sobre los controles empresariales, donde cada área estudiada respondió que son normales. Lo que implica que no son tan relevantes para el personal que labora dentro de ella.

#### **4.1.1.4. Resultados de la entrevista aplicada al gerente general de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L**

El Gerente general de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L., según la encuesta aplicada, accedió a contestarnos de la siguiente manera:

**Pregunta 1: ¿considera que es necesario implementar un código de ética dentro de la empresa donde labora? ¿Por qué?**

Si, por que muestra la cultura de la sociedad expresando nuestros valores y políticas que ponemos en práctica en nuestra institución. Así mismo, ayuda al compromiso de todos los miembros de la empresa, ya que se ve reflejado las normas de conducta institucionales.

**Pregunta 2: ¿Cuáles son los objetivos de la empresa, respecto a la gestión de la misma?**

En “Importaciones Savoy” E.I.R.L., tenemos como principal objetivo lograr la subsistencia de nuestra organización, estimulando el buen ambiente de trabajo con el fin de generar el máximo desempeño de nuestros colaboradores y así evitar actuaciones inadecuadas dentro de nuestra institución.

**Pregunta 3: ¿La gestión implementada en la actualidad permite el cumplimiento de sus objetivos propuestos?**

Por el momento, aun no cumplimos en el 100% con nuestro objetivo de mantener el buen clima laboral y sobre todo el compromiso de nuestros colaboradores, pero nos encontramos en un nivel aceptable.



**Pregunta 4: Si la respuesta es negativa... ¿cómo se podría mejorar esta situación?**

Como dije, nuestra empresa está en un nivel aceptable, así que procuramos evitar cualquier mal comportamiento dentro de nuestra institución. Por ello, podríamos contribuir en el desarrollo de nuestra gestión empresarial:

Estableciendo nuevas estrategias para lograr la confianza entre todos los miembros de la entidad.

Cultivando los valores de la empresa.

Haciendo conocer los objetivos de la entidad y comprometiendo a sus trabajadores.

**Pregunta 5: ¿se evalúan los riesgos, como parte de la gestión de la empresa?**

En nuestra entidad, conocemos cuales son los riesgos que tenemos, pero no existe una evaluación constante de ellos.

**Pregunta 6: ¿conoce Ud. Cuáles son los riesgos empresariales, que posee la empresa a su cargo?**

Como ya te mencione, nuestra organización si conoce sus riesgos empresariales, y trata de tomar decisiones para minimizarlos.

**Pregunta 7: ¿cada que tiempo evalúan los riesgos dentro de la empresa?**

Dentro de nuestra organización, evaluamos los riesgos cada 6 meses, para tener una noción de que nuestras políticas implantadas se están cumpliendo.

**Pregunta 8: ¿durante el tiempo que viene Ud. Laborando dentro de la entidad se han detectado problemas fraudulentos como: robos, sobornos, coimas, etc.?**

Si, hace un tiempo atrás, se pudo detectar un robo que hacia un trabajador en almacén.

**Pregunta 9: Si fuera acertada la preguntada anterior... ¿los efectos de dichos fraudes han sido significativos?**

Las consecuencias que trajo consigo dicho acto, no tuvo afectaciones graves en la entidad, pero se procedió a retirar al promotor del acto.

**Pregunta 10: En forma general. ¿Cómo calificaría las relaciones laborales existentes dentro de la entidad?**

Las relaciones existentes dentro de la entidad en su gran mayoría se calificarían como amistosas, y con la confianza sembrada en cada miembro de la organización, para que se sientan conformes con su labor dentro de la empresa.

#### **4.1.2. Evaluación del riesgo de fraude en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L**

Las técnicas de auditoría son herramientas que van a permitir evaluar a la empresa, conociendo su gestión. Así mismo, nos permitirán observar con mayor detalle cada área de la entidad, conociendo así sus puntos críticos (riesgos) para poder trabajar con ellos y darle solución, evitando pérdidas en corto o largo plazo.

Entre las técnicas de auditoría tenemos: observación, comparación, revisión selectiva o pasar revista, rastreo, análisis, indagación, conciliación, confirmación, comprobación, calculo, totalización, verificación, inspección o recuento físico y declaración.

De las cuales, para lo fines específicos de la tesis, se han optado por aplicar la observación, que consiste en estar atentos a cualquier indicio de fraude y la indagación, mediante la cual hemos realizado las preguntas respectivas para obtener respuestas que nos ayuden a determinar el riesgo de fraude dentro de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

De las técnicas de auditorías realizadas (observación e indagación) se han elaborado el diagrama de flujo y la matriz de riesgos.

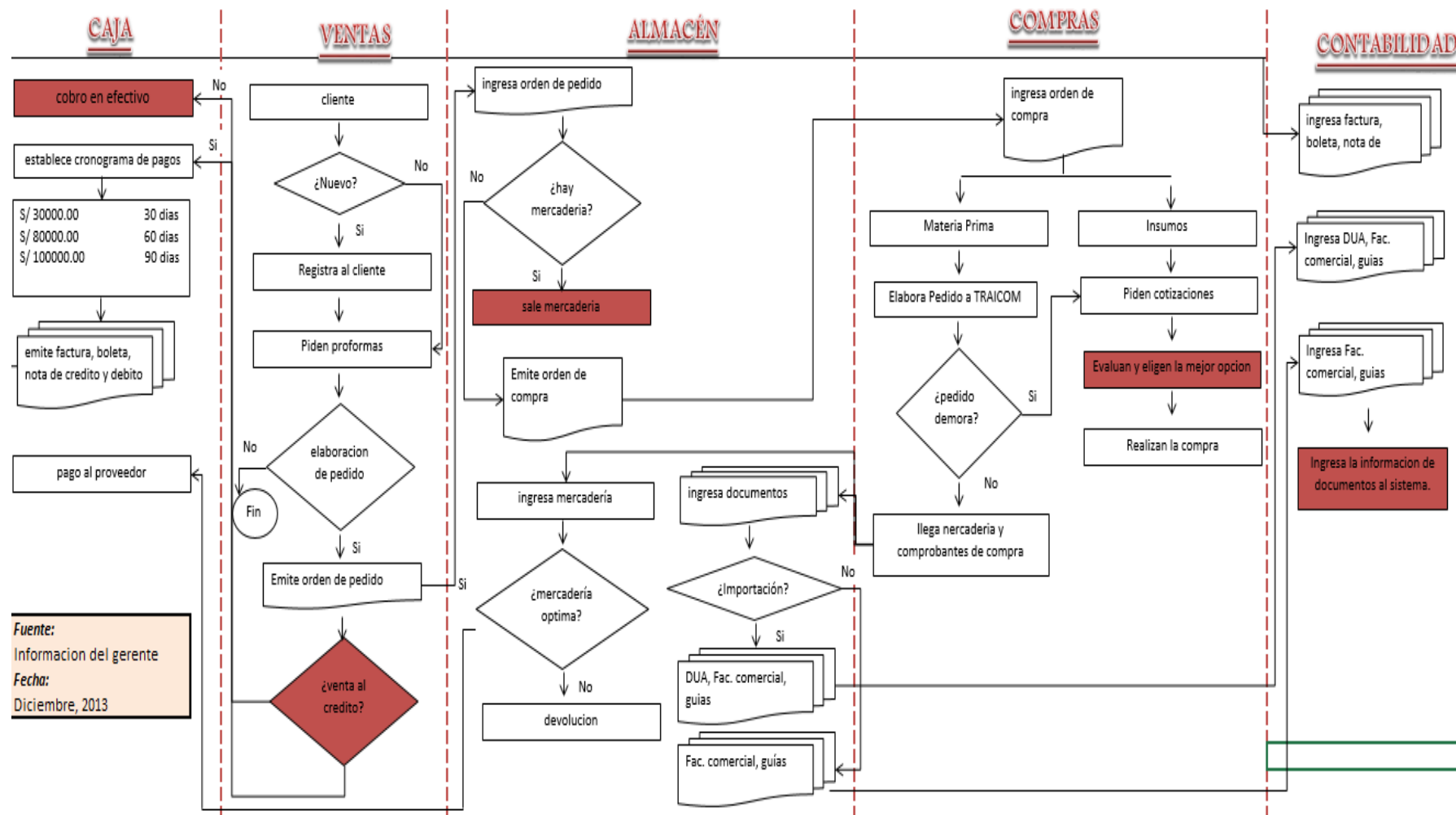
#### **4.1.2.1. Diagrama de flujo de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.**

Realizar un diagrama de flujo de una entidad, nos brinda una visión general del funcionamiento de la misma. Es una técnica que nos permite encontrar de forma directa los riesgos que se presentan en la empresa, facilitando así, su detección.

La empresa importaciones Savoy EIRL, presenta el siguiente diagrama de flujo, el cual será analizado para una mayor comprensión.

FIGURA N°02

## DIAGRAMA DE FLUJO DE LA EMPRESA “IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L.



## **Narrativa del diagrama de flujo de la empresa Importaciones Savoy EIRL**

Importaciones Savoy EIRL, cada vez que realiza una venta, lo primero que hace es conocer si el cliente es antiguo, para proceder a su debido registro. Y aumentar así la cartera de clientes.

Así mismo, los consumidores hacen sus pedidos directamente o a través medios electrónicos, así tenemos el teléfono o el correo electrónico. En algunos casos, sobre todo cuando son nuevos los clientes, tienden a pedir las proformas de los productos para luego proceder a realizar sus pedidos.

Una vez que se realiza el pedido, la vendedora, pregunta a los clientes si la venta es al crédito o al contado, en caso sea al crédito, la empresa tiene un cronograma de cobros, dependiendo de la cantidad de crédito pedido por el cliente.

Hecho el pedido, se emite una orden de salida al área de almacén por los productos vendidos. Es ahí, donde el encargado de almacén deberá verificar si hay mercadería suficiente para atender el pedido, caso contrario se emitirá una orden de compra (materia prima e insumos).

Dicha orden será llevada al área de compras, donde se encargaran de realizar los pedidos necesarios de materia prima e insumos.

La materia prima, se compra a un proveedor específico que es la empresa TRAICOM, es una entidad extranjera quien provee con lo necesario a la entidad. En caso se retrase el pedido, Importaciones Savoy EIRL, pide cotizaciones a las empresas peruanas, las cuales son evaluadas y se realiza el pedido necesario para cubrir los días de retraso que tiene la empresa extranjera.

Para los insumos no se tiene un proveedor específico, por lo que realizan el mismo procedimiento cuando la materia prima está retrasado.

Una vez llegado el pedido, tanto de materia prima como suministros, es el encargado de almacén quien recepciona la mercadería con los documentos correspondientes. Almacén se encargará de evaluar el estado de la mercadería, y avisara a caja que la mercadería está en perfectas condiciones para poder efectuar el pago.

En el área de contabilidad se recepcionarán todos los documentos emitidos y recibidos por la empresa, producto de las compras y ventas, para el adecuado ingreso al sistema informático.

### **Evaluación de los riesgos de fraude dentro del diagrama de Flujo**

Del diagrama de flujo elaborado, podemos determinar los siguientes riesgos, los cuales pueden ser negativos para la sociedad, por ello es necesario conocerlos, evaluarlos y controlarlos.

#### **Venta al crédito:**

La venta al crédito, es un riesgo que cada entidad asume al querer aumentar sus ventas. Pero para otorgar el crédito es necesario un adecuado proceso de evaluación para el cliente. Con el fin de evitar la estafa.

#### **Cobro de venta al contado**

Tener dinero en la mano, y sobre todo en cantidades grandes, muchas veces provoca sentimientos inadecuados en los trabajadores. Los cuales por necesidad o por influencias de otros tienden a coger dicho efectivo.

#### **Elección de proveedor:**

La elección de un proveedor, puede ser fácilmente relacionada con el fraude, ya que se puede dar casos, donde los proveedores sean familiares o amigos de las personas encargadas de las compras de la empresa.

#### **Ingreso de información al sistema:**

La información contable, es una de las más cuidadas por las empresas, porque es muy fácil distorsionarla. Se han visto muchos casos, donde los encargados de realizar los ingresos contables de las empresas han realizado maniobras fraudulentas, como robos internos (tanto de activo fijo como dinero).

Así mismo, podemos ver que existen otros riesgos, que quizás no se muestran en el diagrama de flujo, pero sabemos que están presentes, así tenemos:

### **CUADRO N° 06**

#### **RIESGOS PRESENTADOS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L.**

Riesgos	
<b>Riesgo de recursos humanos</b>	Falta de investigación en la hoja de vida
	Falta de capacitaciones
	Robos internos
	Inadecuada segregación de labores
	Exceso de confianza en el colaborador
	Comportamiento inadecuado dentro y fuera de la entidad
<b>Riesgo de procedimientos</b>	Incumplimiento de control interno de trabajo
	Procedimientos inadecuados para la solución de problemas internos
<b>Riesgo de información</b>	Inadecuado procedimientos de comunicación interna
	Inexistencia de control de acceso
	Presentación de informes que no corresponden con la situación real de la entidad.

Fuente: Datos de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

Fecha: Mayo del 2013

#### 4.1.2.2. Matriz de riesgos de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

Analizando los objetivos en comparación de los riesgos presentes dentro de la fábrica se ha podido establecer las siguientes matrices de riesgos, con la finalidad de obtener un panorama amplio sobre la afectación de los riesgos dentro de los objetivos a cumplir por la empresa.

**CUADRO N° 07**  
**MATRIZ DE RIESGOS EXTERNOS DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L.**

		Riesgos Externos				
		Cambios en las políticas gubernamentales	La competencia	Deficiente seguridad interna	Fraudes	Falta de maquinaria
Objetivos	Subsistir en el mercado en los próximos 7 años	X	X			
	Lograr una producción de 140 tn anuales	X		X	X	X
	Promover programas de bienestar y mejoras de calidad de vida en el trabajo			X	X	
	Proporcionar sacos de polipropileno de buena calidad y a un precio de acorde al mercado		X			X

*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013



## DESCRIPCIÓN:

Importaciones Savoy E.I..R.L., cuenta con los siguientes riesgos externos así tenemos:

**Cambios en las políticas gubernamentales**, como sabemos el estado puede cambiar o crear nuevas leyes, las cuales podrían ser de vital importancia para las empresas, y que generaría una inestabilidad en el cumplimiento de sus objetivos. Como por ejemplo en el objetivo de subsistir en los próximos 7 años, o también en el nivel de producción.

**La competencia**, es un riesgo que toda empresa asume por naturaleza, este riesgo si no es manejado adecuadamente puede perjudicar de manera notoria a la entidad, ya que afecta a 2 objetivos fundamentales. El primero que es subsistir en el mercado por los próximos 7 años y el segundo es brindar productos de calidad y de precio accesible al consumidor final. Cabe señalar que la competencia no debe ser considerada en forma general como una amenaza sino como una oportunidad de crecimiento, llegar a ser mejor que la otra empresa.

**Deficiente seguridad interna**, el tema de seguridad dentro de una organización es importante, puesto que ayuda a velar por los bienes de la misma. No tener la adecuada seguridad, provoca actos indebidos que se susciten en la empresa, ya sea por personas que laboren en la misma y otras extrañas. Este riesgo puede llevar a no cumplir con producción esperada, ya que puede hacer robos o bien puede minimizar la calidad de vida dentro del centro de labores, por la inseguridad que se viviría dentro.

**Fraudes**, es un tema que esta teniendo acogida, una empresa que sufra de fraude ya sea interno como externo, propicia pérdidas, no solo monetarias sino también de personal. El fraude es un riesgo que se asume día a día y la entidad debe de tener los controles necesarios para saber sobrellevar este tema. Por ello el fraude va de la mano con la seguridad interna de la empresa.

**Falta de maquinaria**, la maquina es importante para lograr la producción esperada. Sin ella no se puede continuar con la labor diaria, sobre todo en una empresa industrial, como lo es “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

**CUADRO N° 08****MATRIZ DE RIESGOS INTERNOS DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY E.I.R.L.**

		Riesgos Internos					
		Venta al crédito	Venta al contado	Elección de proveedor	Información de la empresa	Contratación de personal	Procedimientos internos de solución de problemas
Objetivos	Subsistir en el mercado en los próximos 7 años	X	X				
	Lograr una producción de 140 tn anuales					X	
	Promover programas de bienestar y mejoras de calidad de vida en el trabajo						X
	Proporcionar sacos de polipropileno de buena calidad y a un precio de acorde al mercado			X	X	X	

*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

## DESCRIPCIÓN:

Importaciones Savoy E.I..R.L., cuenta con los siguientes riesgos internos así tenemos:

**Venta al crédito**, esta forma de vender es muy usada en la actualidad, pero con ello la empresa asume un riesgo sumamente importante, ya que si no hace una adecuada evaluación de crédito al cliente, esta se puede volver incobrable, y por ende una pérdida que la entidad asumirá. Evitando así el cumplimiento de su primer objetivo que es subsistir en los próximos 7 años.

**Venta al contado**, al igual que vender al crédito, la venta al contado conlleva un riesgo, ya que puede provocar sentimientos inadecuados en los trabajadores a cargo. Los cuales por necesidad o influencias de otros tienden a coger dicho efectivo. Evitando así el cumplimiento de su primer objetivo que es subsistir en los próximos 7 años.

**Elección de proveedor**, Seleccionar al proveedor es un tema importante para la entidad, puesto que dependiendo de la calidad de la materia prima que nos proporcionan, ayudará a la mejor producción de sacos. Así mismo, esto es un riesgo que se puede apreciar cuando se inclinan por un proveedor, ya sea por que es su familiar, amigo o les da una comisión por la compra de la materia prima.

**Información de la empresa**, existe información que puede ser pública y otra que es confidencial, por ello es necesario dar a conocer a los trabajadores de la entidad que tipo de información puede ser conversada fuera del centro de labores y las que no. Para así minimizar el riesgo de copia o de robo interno.

**Contratación de personal**, es un riesgo importante, por que son los trabajadores quienes ponen en marcha a la entidad, y si no hay una adecuada evaluación de la hoja de vida de cada integrante nos arriesgamos a tener conflictos internos.

**Procedimientos internos de solución de problemas,** es un riesgo tener un control interno y no cumplirlo, por que compromete a todos los miembros de la organización. Por ello, para propiciar un buen clima laboral no basta con solo tener las normas dadas sino es necesario implantar las normas, seguirlas; para ayudar a una mejor gestión empresarial.

**CUADRO N° 09****MATRIZ DE IMPACTO-PROBABILIDAD DE RIESGOS INTERNOS DE LA EMPRESA “IMPORTACIONES SAVOY” E.I.R.L.**

Impacto	3	Venta al crédito. Ingreso de información al sistema. Inadecuada segregación de labores.	Falta de investigacion en la hoja de vida del trabajador. Exceso de confianza a los trabajadores. Incumplimiento del control interno de trabajo.	
	2			
	1	Cobro de venta al contado.	Elección del proveedor. Robos internos de obreros.	
	0	Falta de capacitaciones al personal.		
		1	2	3
		Probabilidad		

*Fuente:* elaboración propia

*Fecha:* mayo del 2013

## **DESCRIPCIÓN:**

Esta matriz de impacto y probabilidad nos permite ver la frecuencia y la afectación que puede tener el riesgo dentro de la empresa. Entre los riesgos menores que no son muy frecuentes debido a los controles que la empresa posee, tenemos: Cobro de venta al contado y la falta de capacitaciones al personal, los cuales necesitan planes detectivos, para poder reconocerlos.

Así mismo, la venta al crédito, la adecuada segregación de labores, el ingreso de información al sistema, y los robos internos menores. Son riesgos que necesitan investigación, para poder definirlos de la mejor manera. Por lo que, les corresponden aplicar planes preventivos, para poder prevenir que sucedan dichos actos dentro de la entidad.

Por otro lado, los riesgos de falta de investigación en la hoja de vida, exceso de confianza e incumplimiento del control interno, son riesgos que necesitan mitigación es decir deben de ser designados a un área que se dedique a evaluarlos y realicen planes de actuación correctivos. Estos riesgos, analizando la situación de la empresa, tanto su probabilidad como su impacto son altos.

### **4.1.3. Políticas o lineamientos que contiene un código de ética para atenuar los riesgos de fraude dentro de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.**

Para elaborar un código de ética es necesario tener en claro la visión y misión de la empresa, así mismo como los valores que pretende practicar. Por otro lado se debe tener en cuenta el perfil de los colaboradores, no solo en los conocimientos que tenga, sino en el comportamiento adecuado dentro de la organización. Y por último, se deberá

generar el compromiso ético, tanto de los trabajadores como de la empresa, velando así el cumplimiento del código.

Con estas observaciones se ha elaborado la siguiente estructura del código ético que permitirá atenuar los riesgos de fraude dentro de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

## **CÓDIGO ÉTICO DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SAVOY**

### **E.I.R.L.**

#### **1- Mensaje del gerente general**

#### **2- Cultura de la organización**

- Misión
- Visión
- Valores
- Principios éticos

#### **3- Relaciones de poder y de respeto intrapersonal**

- Gerente general
- Personal administrativo y de planta
- Registros comerciales y financieros
- Bienes de la empresa
- Uso de la información
- Promoción del desarrollo humano
- Sistema de fortalecimiento y control ético

#### **4- Relaciones con clientes y proveedores – Marketing Responsable**

- Negociaciones con los clientes y proveedores
- Conflictos de interés
- Familiares y amigos
- Regalos, comidas y atenciones
- Sobornos y coimas



**5- Relaciones con la sociedad, grupos sociales particulares, comunidades específicas.**

- Relación con los competidores
- Relación con la comunidad
- Cumplimiento de las leyes y relación con instituciones estatales
- Relación con el gobierno

**6- Promoción de la ecología humana – Medio ambiente**

## 4.2. DISCUSIÓN

En la actualidad, las empresas buscan personas que tengan los suficientes conocimientos universitarios, para el desempeño de sus actividades, dejando de lado el aspecto más importante que son los valores que posee cada ser humano.

La ética empresarial, es un tema que cada día se viene implantando en las instituciones, tanto públicas como privadas, por el valor agregado que atribuye. García, C. (2012); nos dice que para implantar la ética en las organizaciones es necesario basarse en dos pilares: el primero es la definición y aceptación, lo que nos permitirá tomar conciencia de la importancia que esta tiene dentro de la empresa; y segundo es la creación de herramientas (códigos éticos, código del buen gobierno corporativo, auditoría ética, etc.), que van a servir como referencia o pautas de conductas.

“Importaciones Savoy” desea implantar la ética dentro de su organización, por ello se ha creído conveniente empezar elaborando un código de ética, donde se plasma el comportamiento adecuado para cada miembro de la organización. Pero para generar dicho código fue necesario haber evaluado la empresa.

Martínez, J. (2001), menciona que para gestionar el riesgo en la empresa es necesario perseguir dos objetivos: Proteger a la entidad de las consecuencias que puede producir la realización de riesgos; y en forma simultánea, buscar los beneficios que cualquier situación de incertidumbre puede generar.

Los riesgos están presentes en todo lo que hacemos, y una empresa debe de estar atenta para evitar pérdidas. Antes de gestionar el riesgo dentro de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.RL., es necesario conocerlos, para ello se utilizó dos técnicas de auditoría como es la observación y la indagación, de las cuales se crearon el flujograma donde se detalla todo su proceso organizacional, y las matrices de riesgos (internos y externos).

La empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L., es una empresa industrial que presenta riesgos en un nivel medio que si no son tratados a tiempo pueden ocasionar grandes pérdidas. Los cuales son: la falta de seguridad, el incumplimiento de algunos puntos en sus normas laborales internas, como por ejemplo que no les brindan los uniformes necesarios a sus trabajadores, para sus respectivos labores diarias; así mismo, se ha podido observar que existe personal que realizan varias funciones, tal es el caso del personal de almacén quien a su vez es vigilante y portero; lo cual es un riesgo para la entidad, puesto que el trabajador no se enfoca en una sola labor, la cual sería velar por el almacén.

Así mismo, lisicki litvin consultores tributarios y auditores nos dicen que en la gran mayoría de casos de fraude empresarial se presentan tres componentes: Motivo, Oportunidad y Racionalización.

Dado estos componentes y la investigación respectiva “Importaciones Savoy” E.I.R.L., también ha sufrido fraudes, sobre robos de sacos, pero no fue muy relevante, puesto que el robo no implicó pérdidas cuantiosas. Tal como lo dijo el gerente de la empresa, dichos robos se debieron a la falta de seguridad de la entidad, puesto que no cuentan con cámaras de seguridad, que pueden servir como sustento para evitar este tipo de actos.

Como podemos apreciar, la falta de cámaras de seguridad, ayudaron a crear la oportunidad; el motivo podría haber sido la necesidad y por último la racionalización, se le atribuiría al pensamiento del trabajador.

Por ello, en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L. se pretende minimizar el riesgo de un fraude, persiguiendo los dos objetivos anteriormente mencionados de la gestión de riesgos y evitando que se presenten los componentes que ayuden a generar fraude.

A partir de estos riesgos detallados anteriormente, se pretenderán minimizarlos con la elaboración del código ético, donde de forma clara y precisa se proporcionará las pautas que se deberían de seguir dentro de la

entidad, la cual se ha comprometido al cumplimiento de dicho código, con tal de atenuar los riesgos que posee su entidad.

## **V. PROPUESTA**

### **CÓDIGO ÉTICO DE LA EMPRESA “IMPORTACIONES SAVOY” E.I.R.L.**

#### **1- Mensaje del gerente general**

“Importaciones Savoy” E.I.R.L., es una empresa industrial donde tiene como principal fuente de trabajo a sus colaboradores, quienes representan la imagen de la entidad, y por ello es necesario guiarlos en su comportamiento dentro y fuera de nuestra institución. Por ello, se creó el presente código ético para conducir a nuestros trabajadores en el transcurso de su vida empresarial.

Entendemos como colaborador a los ejecutivos, funcionarios y obreros, todos los que una forma u otra representamos a la empresa. La manera en que realicemos nuestro trabajo, será el reflejo de nuestra conducta. Por lo tanto, nuestras acciones representan la imagen de nuestra empresa y su forma de hacer negocios.

El cumplimiento de la conducta ética es de carácter obligatorio para todos los miembros de la organización y debe ser respetada por todos aquellos agentes externos a ella, como los proveedores y clientes.

Este documento contiene la política ética de nuestra empresa, donde se enmarcan todos los lineamientos de comportamiento dentro y fuera de nuestra institución. Permitiendo a nuestros colaboradores, denunciar cualquier actividad ilícita o de fraude y estar seguros de que no habrá represalias en contra de ellos. Por lo que intentamos facilitar todos los medios de comunicación y transparencia para cada miembro de la organización.

La ética es una actitud, mientras que un código de conducta, es una descripción de la forma de vida que se asume. Si todos nos comprometemos de corazón en la ética como parte de nuestra vida diaria, estaríamos “trabajando juntos” para mantener o llegar al éxito empresarial.

- **Cultura de la organización**

“Importaciones Savoy” E.I.R.L., es una empresa industrial dedicada a la fabricación y comercialización de envases de polipropileno.

El 9 de enero de 1996, dio inicio a sus actividades como comercializadora de envases de polipropileno. La elevada demanda del producto, permitió que la empresa surgiera, con lo que para el periodo 2006 entro al rubro industrial, fabricando el mismo producto por el cual se había hecho conocido años atrás. En la actualidad, la empresa industrial Importaciones Savoy E.I.R.L. se encuentra en el 3ER lugar de las empresas industriales de envases de polipropileno a nivel del departamento (Lambayeque). Puesto que en enero del 2013, se implantaron nuevas maquinarias para incrementar la producción de la empresa. Y así subir un lugar en la lista de las empresas dedicada a este rubro.

- **Visión**

Importaciones Savoy E.I.R.L., tiene como visión, subsistir en el mercado competitivo en los próximos 7 años, brindando un producto de calidad a los consumidores de la región Lambayeque.

- **Misión**

Importaciones Savoy E.I.R.L., tiene como misión ayudar al desarrollo humano, con el trabajo proporcionado a sus colaboradores. Así mismo, busca brindar un producto de buena calidad, para satisfacer las necesidades de sus clientes.

- **Valores**

Importaciones Savoy E.I.R.L., se caracteriza por ser una empresa que valora a su principal activo, sus trabajadores, por ello comparte los siguientes valores que deben de cumplirse dentro de sus instalaciones:

**Puntualidad:** Es la actitud que nos permite respetar las normas y costumbres establecidos por horarios, siendo cuidadosos, diligentes y exactos para hacer sus tareas o actividades a su debido tiempo

**Honradez:** Es la cualidad con la cual se designa a aquella persona que se muestra, tanto en su obrar como en su manera de pensar, como justa, recta e íntegra.

**Respeto:** El respeto es un valor que permite que el hombre pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.

**Trabajo en equipo:** acción individual dirigida, que al tratar de conseguir objetivos compartidos, no pone en peligro la cooperación y con ello robustece la cohesión del equipo de trabajo

**Perseverancia:** La perseverancia es un esfuerzo continuo, es alcanzar lo propuesto y buscar soluciones a las dificultades que puedan surgir. Es un valor fundamental en la vida para obtener un resultado concreto

**Compromiso:** El valor del compromiso va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante aquello que se nos ha confiado. Compromiso es lo que transforma una promesa en realidad, es la palabra que habla de valentía de nuestras intenciones, es la acción que habla más allá de las palabras, hacer tiempo cuando no lo hay, es cumplir con lo prometido cuando las circunstancias se ponen adversas para poder cambiar las cosas.

Responsabilidad: La responsabilidad es un signo de madurez, pues el cumplir una obligación de cualquier tipo no es generalmente algo agradable, pues implica esfuerzo. La responsabilidad es un valor, porque gracias a ella podemos convivir en sociedad de una manera pacífica y equitativa. La responsabilidad en su nivel más elemental es cumplir con lo que se ha comprometido, o la ley hará que se cumpla. Pero hay una responsabilidad mucho más sutil (y difícil de vivir), que es la del plano moral.

- **Principios Éticos**

El desarrollo de la ética empresarial, es un nuevo enfoque que se pretende implantar en la entidad. Por ello, “Importaciones Savoy” E.I.R.L., establece el presente código de conducta, basándose en los siguientes fundamentos o principios éticos:

1.- Las implicancias morales en las decisiones son muy importantes para una entidad, por ello tenemos dos principios elementales:

Actuar éticamente implica siempre actuar con inteligencia, es decir, actuar de acuerdo con la virtud de la prudencia.

Es preciso tomar en cuenta los intereses de los demás, que igualmente equivale a extender la responsabilidad personal más allá del ámbito limitado de los intereses individuales.

2.- El despliegue entero de las responsabilidades éticas de la empresa, que trasciende el cumplimiento legal y el aumento de utilidades de los accionistas.

Por lo tanto la entidad pretende establecer una ética basada en una filosofía de la persona, exigiendo estudiar las implicaciones morales de la decisión, y las responsabilidades específicas y concretas de la organización.



## **2- Relaciones de poder y de respeto intrapersonal.**

El respeto y sobre todo el compromiso es lo que queremos llegar a tener con los colaboradores, que se sientan seguros que la entidad donde laboran es una de las mejores, no solo por los éxitos logrados como empresa, sino por el comportamiento adecuado de cada uno de sus integrantes.

Por ello “Importaciones Savoy” E.I.R.L., mediante este código de conducta pretende guiarlos. Plasmando el comportamiento adecuado que deberán tener los miembros de nuestra institución empresarial. Resaltando las responsabilidades de la empresa, con cada uno de nosotros, con los clientes, proveedores, consumidores, competidores y el gobierno.

### **• Gerente general**

La empresa, en general, requiere un gerente que promueva una cultura ética y de cumplimiento. Para ello, deberá:

Garantizar que las personas que tenga a su cargo comprendan sus responsabilidades según el código ético.

Crear un ambiente donde los empleados se sientan cómodos al presentar inquietudes sin temor a represalias.

Valorar las conductas en relación con el Código y otras políticas de la Empresa cuando se evalúe a los empleados.

Nunca fomentar o dar órdenes a los empleados para que logren resultados comerciales a expensas de una conducta ética o cumplimiento con el Código o la ley.

Actuar siempre para impedir violaciones al Código o a la ley por parte de quienes estén bajo su supervisión.

Así mismo, deberá responder aquellas inquietudes que se les puede presentar a los trabajadores, con respecto a la aplicación del código ético. Por lo que, deberá escuchar atentamente las múltiples observaciones o preguntas que se pueden presentar, y pedir información adicional para una mejor comprensión. Después deberá responder a las inquietudes, si puede; pero no deberá sentirse obligado a dar una respuesta inmediata.

- **Personal administrativo y de planta**

“Importaciones Savoy” E.I.RL.; espera un compromiso ético de sus colaboradores, actuando con integridad y de acuerdo a los valores de la empresa.

Los trabajadores de la empresa, deberán ser personas con capacidades múltiples. Personas que tengan ganas de trabajar, no solo individualmente sino en equipo, sean colaboradores, respetuosos y sobre todo responsables de su trabajo.

Se comprometen a desarrollar su potencial humano y laboral, aprovechando al máximo cada una de las oportunidades de perfeccionamiento y capacitación permanente que la empresa les brinde.

Así mismo, se desempeñen en cada área para las cuales fueron contratados para la empresa. Evitando así, el abuso laboral, donde se vea que un mismo colaborador va a desempeñar dos o tres cargos diferentes.

También se comprometen a crear un buen clima laboral en la empresa, donde cada uno de ellos se muestre satisfecho con su trabajo, identificándose con los valores y fines de la empresa.

Así como a los trabajadores se les exige que se comprometan éticamente con la empresa; la empresa también tiene un compromiso ético

con ellos, brindándoles las oportunidades de desarrollo personal y profesional a través del ejercicio de su trabajo bien realizado. Por eso, la empresa no solo debe preocuparse por el factor personal y profesional - laboral sino también familiar puesto que éste es un factor que influye poderosamente en su comportamiento y rendimiento empresarial.

El compromiso de la empresa recae sobre los agentes externos de la entidad, por lo cual, se debe mostrar información razonable y fehaciente sobre la organización.

- **Registros comerciales y financieros**

Los registros comerciales y financieros no solo son acciones que deben de realizar el área de contabilidad, sino es responsabilidad de todos. El llevar la documentación e información exacta, refleja la reputación y credibilidad de la entidad.

Por ello, es necesario que la empresa:

Registre y clasifique siempre las transacciones en el período contable pertinente y en la cuenta y departamento correspondiente. No retrase ni acelere el registro de ingresos o gastos para cumplir con las metas presupuestarias.

Los estimados y acumulados deben estar respaldados por la documentación correspondiente y basarse en su mejor juicio.

Asegúrese de que todos los reportes que se envían a las autoridades regulatorias estén completos, sean razonables, precisos, oportunos y comprensibles.

Nunca falsifique un documento.

No distorsione la verdadera naturaleza de una transacción.

No participe en los esfuerzos de otra persona para evadir impuestos o subvertir las leyes de moneda local.

- **Bienes de la empresa**

Los bienes con los que cuente la empresa, son de ella, mas no deben de ser utilizados para beneficio personal o de otra persona que no sea la empresa misma.

Para prevenir el uso indebido de nuestros activos recomendamos a los miembros de la organización, que:

No participe en actividades personales durante el horario laboral que interfieran o le impidan cumplir con sus responsabilidades laborales.

No utilice las computadoras y los equipos de la Empresa para negocios externos, ni para actividades ilegales o no éticas tales como juegos de azar, pornografía u otro tema ofensivo. Consulte la Política de uso aceptable para obtener información y orientación adicional.

No aproveche para sí mismo una oportunidad de ganancia financiera de la que tuvo conocimiento debido a su posición en la Empresa o a través del uso de un bien o información de la Empresa.

Debemos tener en cuenta que los bienes de la empresa, son importantes para la producción y el crecimiento de la misma. Por lo que debemos de cuidarlos y protegerlos de cualquier acontecimiento que les pueda suceder.

- **Uso de la información**

En la organización, existen dos tipos de información. La pública, que se puede presentar ante agentes externos, y la información no pública, la cual no debe ser mostrada a ninguna persona fuera de la empresa.

Los trabajadores, deberán estar obligados a proteger la información no pública de la empresa, en todo momento. Por lo que no deberá comentar ni a familiares y amigos. Salvo que se requiera como fines comerciales.

La información no pública que puede tener la empresa, en su mayoría es sobre estrategias del negocio, lo cual es una desventaja si alguien dentro de la entidad llegara hacerlo público.

- **Promoción del desarrollo humano**

La empresa se compromete ayudar a sus trabajadores no solo en forma económica sino también en su desarrollo personal y profesional. Por ello:

Se brindan constantes capacitaciones a los trabajadores de planta para el adecuado manejo de las maquinarias. Así mismo al personal administrativo se le dan charlas de reforzamiento en temas relacionados con la actividad de la empresa.

Se promueven retos de trabajos internos, con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos por la entidad. Desarrollando así, sus habilidades de cada colaborador.

Se brinda las mismas oportunidades a todos los trabajadores, contribuyendo con la erradicación de la discriminación laboral.

Se fomenta en buen clima laboral, permitiendo el máximo desempeño de sus labores, en un ambiente relajado.

Promocionar el talento humano dentro de la entidad, es uno de los objetivos que tiene cada empresa. Por ello “Importaciones Savoy” E.I.R.L., se preocupa en cumplir con esta meta ya con trabajadores talentosos, el crecimiento de la entidad está asegurado.

- **Sistema de fortalecimiento y control ético**

Si se quiere implantar la ética dentro de la empresa es necesario vigilar su cumplimiento.

“Importaciones Savoy” E.I.R.L., es una empresa que pretende fomentar la aplicación de la ética dentro de su organización, por ello necesitamos conocer de algunos casos, donde la ética se encuentra en su nivel más bajo. A continuación, les damos a conocer los medios necesarios para realizar cualquier denuncia de comportamientos indebidos dentro de nuestra organización.

- **Recursos**

Si usted, como trabajador de la empresa observa algo acto indebido dentro de la entidad debería informarlo a cualquiera de sus superiores. Así tenemos:

Su gerencia

Su jefe asignado de área.

Como política de la empresa tenemos que toda denuncia que se realice deberá ser por escrito, para tener constancia del comportamiento inadecuado y así poder desarrollar las evaluaciones adecuadas.

- **Anonimato y confidencialidad**

Con fin de ayudar a aquellos colaboradores que decidan denunciar dichos actos inadecuados dentro de la empresa. “Importaciones Savoy” E.I.R.L., se compromete a tomar toda precaución razonable, para mantener en forma confidencial su identidad, realizando una investigación minuciosa y justa. Así mismo, se sugiere al colaborar no mencionar con sus compañeros de trabajo dicho problema interno descubierto.

- **Investigaciones y sanciones**

La Empresa considera seriamente todos los informes de posible mala conducta. Se investiga el asunto de manera confidencial, se determina si se ha violado el Código o la ley, y se toma la medida correctiva correspondiente.

Si participa en una investigación relacionada con el Código, se pide al colaborador que coopere totalmente y responda a todas las preguntas con integridad y honestidad.

- **Sin represalias**

La empresa valora la ayuda de los empleados que identifiquen los problemas internos éticos que se pueden suscitar. Toda represalia contra un empleado que presente un problema con honestidad, constituye una violación al Código. Que un empleado haya informado acerca de una inquietud con honestidad o haya participado en una investigación no

puede ser la base de una acción que perjudique su empleo, incluida la separación, el descenso de categoría, la suspensión, la pérdida de beneficios, amenazas, el acoso o la discriminación.

Si usted trabaja con alguien que haya presentado una inquietud o haya brindado información en una investigación, debe continuar tratando a la persona con cortesía y respeto. Si considera que ha sido objeto de represalias, repórtelo.

### **3- Relaciones con cliente y proveedores – Marketing Responsable**

Así como la institución vela por el bienestar interno, atendiendo a las necesidades de su personal, también se compromete a mantener una relación armoniosa con sus clientes y proveedores, ofreciéndoles un adecuado compromiso en las relaciones de compra y venta.

- **Negociaciones con los clientes y proveedores**

Las negociaciones que seguimos con los clientes, son específicas. Procurando que el consumidor se encuentre satisfecho con los productos requeridos, cumpliendo así sus expectativas de calidad. En muchas ocasiones:

Atendemos a clientes ofreciéndoles un trato equitativo y honesto en cada transacción, proporcionando los productos y servicios que les competen con la mayor calidad y oportunidad a su alcance.

No hacemos comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes a los que ofrecen los competidores



Por otro lado, las negociaciones llevadas con los proveedores, son ingeniosas, puesto que se busca el mejor postor para comprar nuestras materias primas e insumos, basándonos en un riguroso sistema de evaluación de calidad, que es por lo que queremos destacar en el mercado. Por ello:

Se exige a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre los mejores intereses de la empresa.

Se asegura la participación equitativa de los proveedores y una selección imparcial de los mismos, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.

No se comenta con un proveedor o con personas ajenas a la empresa, los problemas o debilidades observadas en otro proveedor.

Se considera como conducta ilícita el solicitar o recibir algún incentivo por parte de los proveedores para su selección.

Como ya se mencionó anteriormente, se quiere llevar un trato adecuado con cada proveedor y cliente de la institución. Cultivando una relación armónica y siguiendo las normas internas, para el buen funcionamiento de la entidad.

En forma general, siempre negocie honestamente con los clientes y proveedores, trátelos con honestidad y respeto:

- No participe en prácticas desleales, engañosas o confusas.
- Presente siempre los productos de la Empresa de manera honesta y directa.
- No le ofrezca, prometa o brinde nada a un cliente o a un proveedor a cambio de obtener una ventaja inapropiada para la Empresa.

- **Conflictos de interés**

Los conflictos de interés son aquellas situaciones en las que el juicio del individuo y la integridad de una acción, tienden a estar indebidamente influenciado por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal.

Para evitar estos acontecimientos dentro de la empresa, se contemplan las normas de algunas situaciones comunes. Permitiendo así, el uso de la conciencia y el sentido común, que deben de tener cada trabajador dentro de la institución.

- **Familiares y amigos**

Los trabajadores de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L., pueden tener familiares que laboren dentro la misma entidad o bien sean nuestros clientes o proveedores. Lo cual sería un problema, siempre que los trabajadores cumplan con lo siguiente:

Poseer autoridad discrecional para negociar con cualquiera de estas empresas como parte de su trabajo.

Su familiar negocia con “Importaciones Savoy” E.I.R.L., en representación de la otra empresa.

Asimismo, el presente código define como familiar, al cónyuge, padre, madre, hermanos, hijos, abuelos, suegros. También incluye a cualquier otro miembro de la familia que viva con usted o que de otro modo dependa financieramente de usted o de quien usted dependa financieramente.

Por otro lado, las relaciones personales en el trabajo no deben influir en su capacidad para actuar en el mejor interés de la Empresa y

no deben afectar ninguna relación laboral. Las decisiones laborales deben basarse en las calificaciones, el desempeño, las habilidades y la experiencia.

- **Regalos, comidas y atenciones**

La aceptación de regalos, comidas y atenciones que nos pueden dar los clientes o proveedores; se entendería como un favor que puede comprometer su capacidad para tomar decisiones comerciales objetivas, en perjuicio para nuestra organización.

Por ello, es necesario que el trabajador de la institución, tenga claramente la decisión que debe tomar ante estos obsequios.

- **Regalos**

No aceptar regalos a cambio de realizar algo o hacer promesas para un cliente o proveedor.

No pedir regalos a un cliente o proveedor.

No aceptar regalos en efectivo o equivalentes.

Pueden aceptarse los presentes de valor simbólico, por ejemplo trofeos y estatuillas, que tengan inscripciones en reconocimiento de una relación comercial.

Los regalos o descuentos ofrecidos a un grupo importante de empleados como parte de un acuerdo entre la Empresa y un cliente o proveedor pueden aceptarse y utilizarse según lo previsto por el cliente o proveedor.

### **- Comidas y atenciones**

No aceptar comidas u otro tipo de atenciones a cambio de realizar algo o hacer promesas para un cliente o proveedor.

No pedir comidas u otro tipo de atenciones a un cliente o proveedor.

Puede aceptar comidas y otro tipo de atenciones ocasionales de clientes y proveedores si al evento asiste el cliente o proveedor y los costos involucrados son acordes a las costumbres locales para las comidas y atenciones relacionadas con el negocio. Por ejemplo, las comidas de negocios habituales y la asistencia a los eventos deportivos locales, en general, son aceptables.

### **• Sobornos y coimas**

Los sobornos y coimas son un tema muy común, que se puede apreciar en las organizaciones, son muchas las personas quienes por querer ganar más tienden a aceptar este tipo de compra ética, degradando así un nivel de persona y por ende se le considera un riesgo para la entidad.

Pero esto no solo se puede apreciar en los trabajadores de la empresa sino también puede verse en las altas autoridades, donde están ubicados nuestros gerentes. Por ello a continuación enunciaremos los actos prohibidos que deben tener en cuenta los colaboradores de la empresa.

Por ello, a los colaboradores de “Importaciones Savoy” E.I.R.L., se les queda restringido exigir o aceptar sobornos de cualquier persona, directa o indirectamente con el propósito de obtener, retener o dirigir negocios en forma inadecuada con la empresa o asegurar cualquier otra ventaja inadecuada en la conducción de negocios.

#### **4- Relación con la sociedad, grupos sociales particulares, comunidades específicas.**

Importaciones Savoy EIRL, considera q mantener relaciones armoniosas con los miembros internos y externos a su entidad es una las claves para alcanzar el éxito o desarrollo de toda institución, por ello pretende llevar una adecuado trato con su comunidad, comprometiéndose con ciertos criterios básicos:

- **Relación con los competidores**

La competencia, es uno de los retos diarios que tenemos que superar como empresa. Actualmente la empresa se encuentra entre una de las mejores del departamento de Lambayeque, pero no hay que confiarse.

Por ello es necesario saber competir con inteligencia. Y, para tener una competencia limpia y sana procuramos:

Competir vigorosamente cumpliendo con todas las leyes y reglamentos sobre competencia justa existentes.

En la interacción con competidores, ya sea individual o en foros y asociaciones empresariales o profesionales, evitamos temas que pudiesen generar riesgos o posibles contingencias en materia de cumplimiento de leyes y reglamentos sobre competencia.

Evitamos en lo posible hacer comentarios o declaraciones sobre la competencia, pero cuando resulta necesario, lo hacemos con justicia y objetividad.

En ningún caso, intentamos obtener secretos comerciales o cualquier otra información confidencial de un competidor.

- **Relación con la comunidad**

La comunidad, corresponde a un grupo de personas asociadas con el objeto de llevar una vida en común, basada en una permanente ayuda mutua. Por ello, Importaciones Savoy EIRL pretende mejorar la calidad de vida las personas que residen en sus alrededores, comprometiendo así:

Fomentar el empleo para las personas que residen en los alrededores, mejorando así los ingresos familiares.

Elaborar proyectos que mejoren el medio ambiente, como reciclar los productos desechables.

Minimizar la contaminación del aire, producto de las maquinarias que utilizan.

- **Cumplimiento de las leyes y relaciones con instituciones públicas**

Las leyes se hicieron para ser cumplidas, por ello nuestra empresa, de forma escrita manifiesta su compromiso para cumplir con las diversas normas que atribuye el estado, para el adecuado funcionamiento de la entidad.

- **Relación con el gobierno**

Producto de la misma naturaleza de la entidad, que somos una importadora, tendemos a guiarnos de los beneficios que los gobiernos locales e internacionales nos ofrecen.

Por tal motivo, “Importaciones Savoy” E.I.R.L., tiene en claro cuál es el trato adecuado que debe seguir con el gobierno. Se debe:

Colaborar en todo momento con las autoridades competentes para el pleno ejercicio de sus facultades y actuamos conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de nuestra entidad.

Ofrecer un trato amable y respetuoso a las autoridades, reconocemos su calidad como tales, y procuramos una atmósfera de apertura y confianza que facilite la discusión de los asuntos y el establecimiento de acuerdos.

Atender los requerimientos y observaciones de las autoridades, buscando colaborar con eficacia y cortesía en el cumplimiento de su misión, dentro de las facultades que les otorgan las leyes o regulaciones.

Los tratos, trámites y relaciones que en representación de la empresa tenemos con dependencias o funcionarios gubernamentales, los realizamos en concordancia con las leyes aplicables.

## **5- Promoción de la ecología humana - Medio Ambiente.**

“Importaciones Savoy” E.I.R.L., como empresa industrial, asume el compromiso de procurar el mayor respeto al medio ambiente en el desarrollo de sus actividades así como de minimizar los efectos negativos que, eventualmente, se pudieran ocasionar.

Por tal motivo, para un adecuado uso de sus activos dentro de la entidad se tendrá en cuenta:

El cumplimiento de leyes y regulaciones ambientales, aplicados en nuestro país.

El uso de energía eléctrica consumido, para evitar accidentes.

Las medidas necesarias para prevenir daños ambientales.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

Del estudio de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La importancia de la existencia de un Código de ética dentro de las organizaciones para evitar riesgos laborales radica en la necesidad de determinar el comportamiento adecuado de cada miembro de la organización, generando el compromiso y la identificación con la misión y visión de la Empresa.

- "Importaciones Savoy" E.I.R.L. considera que la existencia de un código de ética dentro la empresa, ayudaría en la gestión de la misma, ya que por medio de ello se regularía el comportamiento de cada miembro de la organización, así mismo se generará el compromiso de los trabajadores con la empresa..

- Los riesgos identificados en la empresa Importaciones Savoy EIRL son: falta de seguridad, incumplimiento de algunos puntos en sus normas laborales internas. Ya que no les brindan los uniformes necesarios a sus trabajadores, para sus respectivos labores diarias; así mismo, se ha podido observar que existe personal que realizan varias funciones, tal es el caso del personal de almacén quien a su vez es vigilante y portero; lo cual es un riesgo para la entidad, puesto que el trabajador no se enfoca en una sola labor que consiste en velar por el almacén.



- Para identificar los riesgos de fraude en la empresa "Importaciones Savoy" E.I.R.L., se utilizaron las técnicas de observación e indagación, las cuales sirvieron como base en la elaboración del diagrama de flujo y las matrices de riesgos.

- Para elaborar un código de ética es necesario tener en claro la visión y misión de la empresa, así mismo como los valores que pretende practicar. Por otro lado se debe tener en cuenta el perfil de los colaboradores, no solo en los conocimientos que tenga, sino en el comportamiento adecuado dentro de la organización. Y por último, se deberá generar el compromiso ético, tanto de los trabajadores como de la empresa, velando así el cumplimiento del código.

- Se propuso el código de ética para la empresa "Importaciones Savoy" E.I.R.L., con la finalidad de mejorar la gestión de la misma, buscando minimizar los riesgos de fraude que se pueden suscitar en una entidad. Así mismo, este código sirve como carta de presentación de la sociedad ante los diversos agentes externos.

## **RECOMENDACIONES**

Del estudio realizado, para lograr atenuar los riesgos de fraude dentro de la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L., se recomienda seguir las siguientes indicaciones:

- Lograr el compromiso de un comportamiento empresarial ético, empezando por los altos directivos, quienes deberán ser ejemplo constante de liderazgo en la tendencia y renovación de valores de la empresa.
- Prestar especial atención a los valores y código de ética en los procesos de selección de personal, no centrándose solo en los conocimientos de la función a desempeñar, sino en los valores que práctica.
- Desarrollar programas de comunicación donde se enfatiza el contenido del código de ética, para lograr la máxima promulgación de las normas y asegurar así el conocimiento de todos los miembros de la organización.
- Establecer un comité de ética o un área específica de la entidad donde se ocupen del acatamiento de las normas del código, así mismo se atiendan algunas quejas o reclamos de los trabajadores de la empresa.

## VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Arango, C. (2011). Diseño de políticas para el control para la prevención del fraude en la empresa DipacManta S.A. (Tesis de Grado). <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/3295>
- Betham, J. (1780). “Teoría utilitarista”.
- Bishop, T. & Hydosky, F. (2010). Capacidad de recuperación empresarial. Administración del creciente riesgo y corrupción. BODE Ediciones. Págs. 3-11; 33-45.
- Bustamante, J.(2010). Auditoría forense y su implementación por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (Tesis de Postgrado). Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/642>
- Calderón, N. (2006). Los escándalos financieros en el mundo y el contador. Gestipolis. Recuperado de: <http://www.gestipolis.com/canales6/fin/escandalos-financieros-en-el-mundo-contable.htm>
- Castellanos, J. (2007). Gestión de riesgo empresarial. QSL consultores. Chile. Recuperado de: <http://www.qsl.cl/noticias/archivo/jose/Ed.35P36-37-38.pdf>
- Cotrina, A. (1994). Ética de la empresa. Ed. Ibidem. Madrir-Trotta.
- DERES. (2001). Responsabilidad social empresarial – manual para elaboración de códigos éticos. Editorial – DERES.
- Diccionario de la Real Academia Española.
- Frances, P.; Borego, A. & Velayos, C. (2003). Fraude y corrupción: una ventana a la auditoria forense.
- García, C. (2012). RRHH y responsabilidad social corporativa. Editorial Macmillan. Chile. Recuperado de: <http://aechile.cl/wp-content/uploads/2013/02/Etica-MH.pdf>
- Ibarra, L. (2005). código de ética- como implantarlo en la empresa. Conferencia chihuahua.

- Kant, E. (1796). Teoría Del Deber Ser
- Lozano, J. (1999). Ética y empresa. Madrid: Trotta.
- Maldonado, M. (2003) Auditoría Forense: Prevención e Investigación de la Corrupción Financiera, Editora Luz de América.
- Martínez, J. (2001). Introducción al análisis de riesgos. LIMUSA. México
- Mejía, R. (2006). Administración del Riesgo un enfoque empresarial. Fondo editorial Universidad EAFIT. Recuperado de: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/notas-clase/nota2-auditoria.pdf>
- NIA240: Responsabilidades Del Auditor En La Auditoría De Estados Financieros Con Respecto Al Fraude.
- Organización Internacional de Empleadores (OIE). Códigos de Conducta. Recuperado de: [http://www.ioe-emp.org/ioeemp\\_spani/pdf\\_1/codes\\_spa.pdf](http://www.ioe-emp.org/ioeemp_spani/pdf_1/codes_spa.pdf)
- Otegui, J. & Rubertis, E. (2008). Cañerías y recipientes de presión. Editorial de la Universidad nacional de plata. Argentina.
- Robles, E. (2009). Responsabilidad individual en el delito de fraude cometido por una sociedad anónima en Guatemala.
- Salud ocupacional universida eafit. (2010). Manual para la elaboración de matrices de peligro de investigaciones y proyectos desarrollado en la universidad EAFIT. 1era edición. Medellín-Colombia.
- Sampieri, H., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación. Editorial: MC Graw- Hill Internacional. 5ta edición. Pgs.978.
- Sanagustín, M. (2011). valores y ética empresarial – un enfoque sociológico. Editorial Trotta. Págs.128. Págs. C. 98-108. España.
- Satorras, R. (2008). Responsabilidad social corporativa: la nueva conciencia de las empresas y entidades. Editorial JM Bosh. Págs. 181-204. España.
- Slosse, C. et al. (2004). Auditoría–Un nuevo enfoque empresarial. Buenos Aires: Macchi.

- Stagiritis, A. (s.a). Teoría De La Virtud
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. evaluación y administración de proyectos de investigación. I Limusa Noriega. 4ta edición. Pags. 435. Mexico.

## VIII. ANEXOS



### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA

“IMPORTACIONES SAVOY” S.R.L.

Objetivo: Conocer los riesgos de fraude que se pueden suscitar en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

Instrucciones: Marque las respuestas según crea conveniente.

Información general

Edad: \_\_\_\_\_

Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

Estado civil:

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Conviviente
- d) Separado

### IV Ítems

01- ¿Se encuentra Ud.

Familiarizado con los objetivos y metas propuestos por la empresa?

- a) Si
- b) No

02- ¿Tiene la libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- a) No.
- b) Si, ocasionalmente.
- c) Si, cuando la tarea se lo permite.
- d) Sí, es la práctica habitual.

03- ¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas?

- a) No, no existe.
- b) Si, aunque en la práctica no se utiliza.
- c) Si, se utiliza ocasionalmente.
- d) Si, se utiliza habitualmente.

04- ¿Tiene la libertad para trabajar sin una supervisión extrema?

- a) No.
- b) Si, ocasionalmente.
- c) Si, habitualmente.

05- ¿Dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc.) para realizar su tarea?

- a) No.
- b) Si, algunas veces.
- c) Si, habitualmente.

- d) Sí, siempre.
- 06- Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
- a) No.  
b) Si, oralmente  
c) Si, por escrito  
d) Si por escrito y oral.
- 07-¿Cuándo necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?
- a) Un compañero de otro puesto  
b) Una persona asignada (mantenimiento, refuerzo, etc.)  
c) Un encargado y/o jefe superior.  
d) No tiene esa opción por cualquier motivo.
- 08- En situaciones de conflictos entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
- a) No.  
b) Si, por medio de la intervención de mando  
c) Si, entre los afectados.  
d) Si, mediante otros procedimientos.
- 09- ¿Interviene y/o corrige los incidentes en el puesto de trabajo (equipo, maquina, etc.)?
- a) No, es función del mando superior  
b) Si, solo incidentes menores.  
c) Si, cualquier incidente.
- 10-¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
- a) No  
b) Charlas y asambleas.  
c) Comunicados escritos.  
d) Si, medios orales y escritos.
- 11- En términos generales. ¿El ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
- a) No.  
b) Si, a veces.  
c) Si, habitualmente.  
d) Sí, siempre
- 12- ¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
- a) No.  
b) Si, de forma oral.

- c) Si, de forma escrita (instrucciones).  
d) Si, oral y escrita.
- 13- ¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto, sin que se dé cuenta su supervisor?
- a) No, por el proceso productivo.  
b) No, por otros motivos.  
c) Si, con un sustituto  
d) Si, sin que nadie lo sustituya.
- 14- ¿Dentro del ámbito de trabajo ha logrado establecer relaciones amistosas duraderas?
- a) No.  
b) Si, algunas veces.  
c) Si, habitualmente.  
d) Sí, siempre.
- 15- ¿Cómo calificaría Ud. las relaciones que tienen con los supervisores?
- a) Demasiada confianza  
b) Amistosas  
c) Estresantes  
d) Indiferentes
- 16- ¿Ud. como trabajador ha podido observar comportamientos inadecuados (robos, sobornos, coimas, etc.) de algunos compañeros de trabajos?
- a) No.  
b) Si, algunas veces.  
c) Si, habitualmente.  
d) Sí, siempre.
- 17- ¿Cómo calificaría las relaciones que se pueden presentar con los clientes?
- a) Demasiada confianza  
b) Amistosas  
c) Estresantes  
d) Indiferentes
- 18- ¿De qué manera calificaría las relaciones que se dan con los proveedores?
- a) Demasiada confianza  
b) Amistosas  
c) Estresantes  
d) Indiferentes
- 19- ¿Dentro del ámbito laboral se han originado relaciones amorosas?
- a) No.  
b) Si, algunas veces.  
c) Si, habitualmente.  
d) Sí, siempre.
- 20- Considera que los controles aplicados por la empresa son:



- a) Excesivos
- b) Normales
- c) No existen

¡GRACIAS POR SU  
COLABORACIÓN!  
LEYLA CHAVARRY



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE  
GENERAL DE LA EMPRESA IMPORTACIONES  
SAVOY E.I.R.L.**

Objetivo: Conocer los riesgos de fraude que se pueden suscitar en la empresa “Importaciones Savoy” E.I.R.L.

Instrucciones: Según lo que se indique conteste objetivamente cada una de las preguntas formuladas

Ítems:

01- ¿Considera que es necesario implementar un código de ética dentro de la empresa donde labora? ¿Por qué?

.....  
.....  
.....

02- ¿Cuáles son los objetivos de la empresa, respecto a la gestión de la misma?

.....  
.....  
.....

03- ¿La gestión implementada en la actualidad permite el cumplimiento de sus objetivos propuestos?

.....  
.....  
.....

04- Si la respuesta es negativa... ¿Cómo se podría mejorar esta situación?

.....  
.....  
.....

05- ¿Se evalúan los riesgos, como parte de la gestión de la empresa?

.....  
 .....  
 .....

06- ¿Conoce Ud. Cuáles son los riesgos empresariales, que posee la empresa a su cargo?

.....  
 .....  
 .....

07- ¿Cada que tiempo evalúan los riesgos dentro de la empresa?

.....  
 .....  
 .....

08- ¿Durante el tiempo que viene Ud. Laborando dentro de la entidad se han detectado problemas fraudulentos como: robos, sobornos, coimas, etc.?

.....  
 .....  
 .....

09- Si fuera acertada la preguntada anterior... ¿los efectos de dichos fraudes han sido significativos?

.....  
 .....  
 .....

10- En forma general. ¿Cómo calificaría las relaciones laborales existentes dentro de la entidad?

.....  
 .....  
 .....

**LEYLA CHÁVARRY ESTELA**

## MATRÍZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	CONCLUSIONES
Propuesta de un código de ética que permita atenuar el riesgo de fraude en la empresa "Importaciones Savoy" E.I.R.L.	¿Cómo elaborar un código de ética basado en las herramientas de auditoría para atenuar el riesgo de fraude dentro de la empresa "Importaciones Savoy" E.I.R.L.?	La hipótesis planteada asumía que con el diseño del código de ética se podría prevenir los fraudes que se pueden suscitar en la empresa "Importaciones Savoy" E.I.R.L. regulando el comportamiento de las personas dentro de la entidad.	Proponer un código de ética para atenuar los riesgos de fraude dentro de la empresa "Importaciones Savoy" E.I.R.L.	Diagnosticar la situación de la empresa con respecto a la existencia de un código de ética y sus normas establecidas.	Fraude	La importancia de la existencia de un Código de ética dentro de las organizaciones para evitar riesgos laborales radica en la necesidad de determinar el comportamiento adecuado de cada miembro de la organización, generando el compromiso y la identificación con la misión y visión de la Empresa. "Importaciones Savoy" E.I.R.L. considera que la existencia de un código de ética dentro la empresa, ayudaría en la gestión de la misma, ya que por medio de ello se regularía el comportamiento de cada miembro de la organización, así mismo se generará el compromiso de los trabajadores con la empresa.
				Identificar los riesgos que pueden generar fraude dentro de la empresa "Importaciones Savoy" E.I.R.L. aplicando técnicas de auditoría.	Riesgo	Los riesgos identificados en la empresa "Importaciones Savoy" E.I.R.L. son: falta de seguridad, incumplimiento de algunos puntos en sus normas laborales internas. Ya que no les brindan los uniformes necesarios a sus trabajadores, para sus respectivas labores diarias; así mismo, se ha podido observar que existe personal que realizan varias funciones, tal es el caso del personal de almacén quien a su vez es vigilante y portero; lo cual es un riesgo para la entidad, puesto que el trabajador no se enfoca en una sola labor que consiste en velar por el almacén. Para identificar los riesgos de fraude en la empresa "Importaciones Savoy" E.I.R.L., se utilizaron técnicas de auditoría (observación e indagación), las cuales sirvieron como base en la elaboración del diagrama de flujo y las matrices de riesgos.
				Analizar que políticas o lineamientos contiene un código de ética con la finalidad de adecuarlo a la empresa "Importaciones Savoy" E.I.R.L.	Código de ética	Para elaborar un código de ética es necesario tener en claro la visión y misión de la empresa, así mismo como los valores que pretende practicar. Por otro lado se debe tener en cuenta el perfil de los colaboradores, no solo en los conocimientos, sino en el comportamiento adecuado dentro de la organización. Y por último, se deberá generar el compromiso ético, tanto de los trabajadores como de la empresa, velando así el cumplimiento del código.